



Baston Wonen

Maatschappelijke
visitatie

2019 – 2022



Visitaties zijn een waardevol instrument tot verbetering

Raeflex is een onafhankelijk visitatiebureau dat exclusief voor woningcorporaties visitaties uitvoert. Tijdens deze visitaties wordt het maatschappelijk presteren van de corporatie op het gebied van wonen beoordeeld.

Bennekom, 29 november 2023

Visitatiecommissie

De heer [drs. A.H. Grashof](#) | Voorzitter

De heer [drs. J.G.T.J. Terlingen](#) | Algemeen commissielid

Mevrouw [M. de Boer](#) | Secretaris

In opdracht van Baston Wonen heeft Raeflex de maatschappelijke visitatie woningcorporaties uitgevoerd. Baston Wonen is een corporatie met ongeveer 4.000 woningen. Hiermee is Baston Wonen de grootste sociaal verhuurder in de gemeente Zevenaar en aangesloten bij de Groene Metropoolregio Arnhem-Nijmegen.

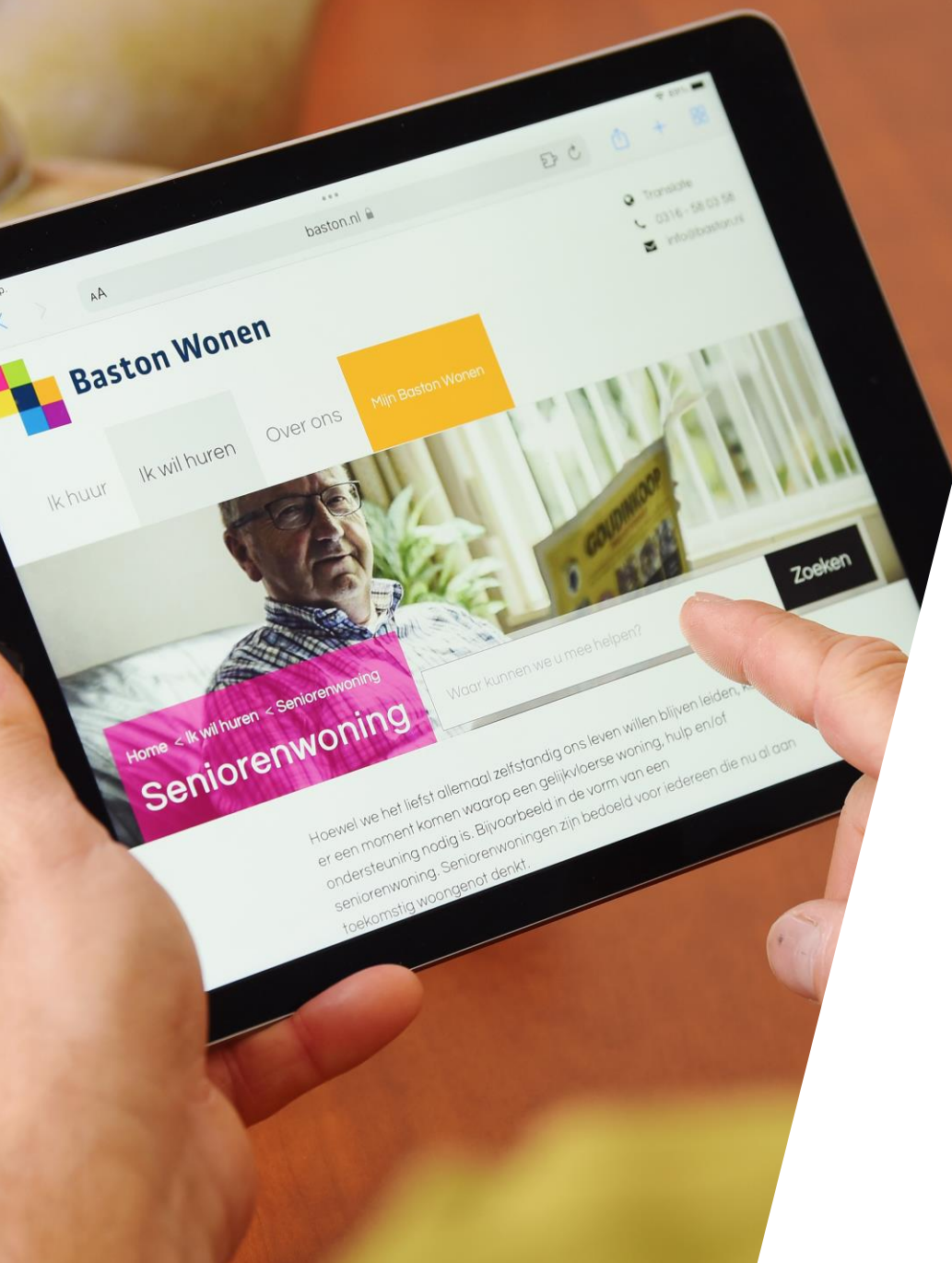
Deze visitatie is conform visitatiemethodiek 7, zoals opgesteld door Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland. Hierin staan vier visitatievelden centraal 'Maatschappelijke Waarde', 'Maatschappelijke Verankering', 'Besturing' en 'Maatschappelijke capaciteit'. Aan de hand van deze methodiek heeft een onafhankelijke visitatiecommissie de maatschappelijke activiteiten van Baston Wonen onderzocht. Daarvoor heeft de visitatiecommissie documenten bestudeerd en gesprekken gevoerd met tal van belanghebbenden; binnen en buiten de corporatie. Ook is er een netwerkdialog gehouden gericht op wonen, zorg en welzijn. Op basis daarvan heeft de visitatiecommissie dit visitatierapport opgesteld.

Het rapport bevat verschillende onderdelen: een position paper van Baston Wonen, waarin het bestuur de situatie en de uitdagingen van Baston Wonen beschrijft. Vervolgens de recensie van de visitatiecommissie, waarin de belangrijkste uitkomsten en leerpunten voor de toekomst zijn vastgelegd. Daarna komt het samenvattende oordeel van de visitatiecommissie op de vier visitatievelden. De hoofdstukken daarna bevatten de bevindingen per visitatieveld. Tot slot bevat het rapport een bestuurlijke reactie van Baston Wonen.

De visitatie is uitgevoerd door Raeflex; één van de geaccrediteerde visitatiebureaus. Raeflex staat voor professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties. Wij werken met externe visitatoren: allen professionals uit de wetenschap, de overheid, het maatschappelijk middenveld of het bedrijfsleven. Visiteren is de enige activiteit van Raeflex. Dit doen wij vanuit de overtuiging om onafhankelijk te willen zijn. Vanaf 2002 hebben wij meer dan 400 visitaties afgerond.

Namens Raeflex wil ik iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex



Inhoud

1	Position paper	4
2	Recensie en samenvatting	8
3	Maatschappelijke waarde	13
4	Maatschappelijke verankering	20
5	Besturing	24
6	Maatschappelijke capaciteit	28
7	Bestuurlijke reactie	31
Bijlage 1	Verantwoording visitatie	33
Bijlage 2	Factsheet	34
Bijlage 3	Onafhankelijkheidsverklaringen	35
Bijlage 4	Lijst met geïnterviewde personen	36
Bijlage 5	Dialogosessie 'Samen meer betekenen'	37



HOOFDSTUK 1

Position paper



Baston Wonen

Wie zijn wij?

Baston Wonen is met ongeveer 4.000 woningen de grootste maatschappelijke verhuurder van sociale huurwoningen in de gemeente Zevenaar. Met ongeveer 50 medewerkers werken we dagelijks met plezier samen aan prettig en betaalbaar wonen.

Waar we voor gaan: "Samen vooruit"

In ons werkgebied (Zevenaar, Oud-Zevenaar en Babberich) verhuurt Baston Wonen sociale huurwoningen in een prettige leefomgeving. Samen met onze huurders en netwerkpartners werken we aan prettig en betaalbaar wonen in de gemeente Zevenaar. We zijn er voor hen die door inkomen, gezondheid of maatschappelijke positie niet zelf in hun huisvesting kunnen voorzien.

Hoe doen we dat?

Samen met huurders en netwerkpartners werken we lokaal (pro)actief aan samen wonen, de woning en de woonomgeving. Huisvesten is onze primaire taak. Dat gaat over bewoners, de woning en de buurt. We geloven in een open houding en de kracht van (pro) actief samenwerken. Maatschappelijke ontwikkelingen en behoeften van klanten en partners zijn de uitgangspunten bij de totstandkoming van ons beleid. Zowel in als buiten onze organisatie zijn gelijkwaardigheid, vertrouwen en inzetten van talenten voor ons belangrijke uitgangspunten. We ontwikkelen ons stapsgewijs om te worden wie we willen zijn. We zijn continu aan het leren en ontwikkelen om te komen tot eerlijke en duidelijke oplossingen. Kernwaarden voor Baston Wonen zijn: klantgerichtheid, gezamenlijkheid, eigenaarschap en ontwikkelgericht.

Waar staan we?

In 2019 begonnen we feestelijk met de viering van ons 100-jarig jubileum, maar de periode werd daarna al snel in belangrijke mate gedomineerd door Corona. In januari 2020 waren in Europa de eerste coronabesmettingen. Het coronavirus kwam, in deze mate, geheel onverwacht op de wereld af. Corona heeft ervoor gezorgd dat we bij Baston Wonen veel dingen op een andere manier zijn gaan doen. Persoonlijk contact met huurders en belanghouders en tussen medewerkers onderling, was niet of slechts beperkt mogelijk. Dat heeft helaas tot onduidelijkheden en vertragingen geleid in onder andere projecten die op stapel stonden. Ook zagen we in toenemende mate huurders die het financieel of sociaal zwaar hadden. Dat waren grote zorgen waar we samen met netwerkpartners en huurders zo goed mogelijk een weg in vonden.



Na Corona diende een volgende crisis zich aan: eind februari 2022 viel Rusland buurland Oekraïne binnen en begon een oorlog met grote gevolgen, ook voor ons land. Directe gevolgen van deze oorlog waren de energiecrisis, oplopende bouwkosten en de hoge inflatie; zaken die ons allemaal raken en onze bewoners misschien wel het hardst. 2022 was ook het jaar van de klimaatcrisis, de stikstofcrisis en de vluchtelingen crisis in Ter Apel. Crises die direct of indirect invloed hadden en hebben op ons eigen leven, maar zeker ook op het werk dat wij als woningcorporatie doen.

Naast deze externe aanleidingen heeft Baston Wonen intern ook rumoerige jaren achter de rug. Als gevolg van het vertrek van de bestuurder, de aanstelling van een interim bestuurder en daarna de komst van een nieuwe bestuurder is besluitvorming op onderdelen uitgesteld en minder ruimte geweest voor verdere ontwikkeling van de organisatie. Door uitval van en wijzigingen in het management is aandacht voor opleiding en ontwikkeling van medewerkers niet optimaal geweest. Dit alles heeft er toe geleid dat er minder resultaten zijn behaald dan beoogd. Ook de aanbevelingen uit de vorige visitatie zijn hierdoor slechts ten dele opgepakt.

Een terugblik aan de hand van de vier visitatievelden

Maatschappelijke waarde

- Beschikbaarheid: van krimp naar groei. Na jarenlang geanticipeerd te hebben op bevolgingskrimp in ons werkgebied, zien we sinds een paar jaar de vraag naar (betaalbare) woningen aanzienlijk toenemen en moet de woningvoorraad van Baston Wonen groeien. Dit vraagt een ontwikkeling van Baston Wonen van een beheerorganisatie naar een ontwikkelende organisatie. Dat is voor een belangrijk deel nieuw voor ons en het kost tijd ons dat eigen te maken. In 2022 hebben we 9 grondgebonden woningen opgeleverd. Doordat er een paar woningen verkocht zijn en geen woningen gesloopt is het aantal woningen in deze periode nagenoeg gelijk gebleven. We zijn met de gemeente in gesprek over meerdere locaties in de gemeente Zevenaar waar we nieuwe woningen kunnen (laten) bouwen. Zelf hebben we 2 locaties in ons bezit waarvoor momenteel plannen worden ontwikkeld voor de bouw van ongeveer 55 woningen. We verwachten deze woningen in 2024 op te leveren.

- Betaalbaarheid: we hebben deze visitatieperiode heel bewust gewerkt aan het betaalbaar houden van wonen ook al hebben de economische crisis en de verhuurderheffing de betaalbaarheid van wonen van twee kanten onder druk gezet. In 2022 hebben we ons huurbeleid geactualiseerd. Uitgangspunt hierin is dat we een gematigd beleid voeren waarbij de huurprijzen zijn gebaseerd op de kwaliteit van de woning. Duurzaamheidsmaatregelen berekenen we niet 1 op 1 door in de huurprijs en daar waar huurders in de knel komen door, bijvoorbeeld, inkomensdaling hebben we in overleg met de huurdersvereniging beleid gemaakt waarbij maatwerkoplossingen mogelijk zijn. Daarnaast hebben we het incassoproces geactualiseerd en zetten we sterker in op (intensief) persoonlijk contact met bewoners met financiële zorgen. In samenwerking met gemeente en netwerkpartners zetten we in op het voorkomen van huurachterstanden. Dit heeft in positieve zin in de afgelopen jaren geleid tot een afnemend percentage huurachterstanden.
- Kwaliteit vastgoed: we hebben een grote verduurzamingsopgave. In de visitatieperiode is een start gemaakt met structureel verduurzamen van ons woningbezit. We hebben echter minder gerealiseerd dan nodig was en daardoor hebben we een inhaalslag te maken. In 2021 is onze portefeuillestrategie ontwikkeld en is de basis gelegd voor vastgoedsturing. In 2022 is dit verder geïmplementeerd. Een grote uitdaging voor Baston Wonen ligt in de realisatie van de verduurzamingsprojecten.
- Woningverzakkingen: Baston Wonen heeft met de bijzonderheid te maken dat in de gemeente Zevenaar sprake is van woningverzakkingen door het inklinken van de kleigrond. De zeer droge zomers in de afgelopen jaren en de aanleg van de Betuwelijn worden gezien als oorzaken. Scheuren in muren, klemmende deuren en ramen en woningen die scheef zakken zijn het gevolg. In het verleden hebben we om deze reden een aantal woningen gesloopt. Het vraagstuk is nog steeds actueel en speelt bij enkele woningen weer op. We monitoren nauwlettend om te voorkomen dat gevaarlijke situaties ontstaan. In overleg en in samenwerking met de gemeente zoeken we naar oplossingen. De kosten van het aanpakken van de fundering zijn aanzienlijk. Geld dat we niet terugzien in een waardevermeerdering of hogere huren van de woning.



- **Leefbaarheid:** de afgelopen jaren hebben we vooral ingezet op het reactief oppakken van overlastmeldingen. Proactieve inzet op leefbaarheid is relatief beperkt geweest. Net voor de Corona hebben we een Prettig Wonen Beurs georganiseerd in sporthal Lentemorgen waar meer dan 1000 huurders zijn geweest. Tijdens de eerste maanden van Corona hebben we het project Luisterend Oor gestart. Met collega's belden we alleenstaande ouderen voor het maken van een praatje. We merkten dat dat erg gewaardeerd werd en hebben heel veel uiteenlopende verhalen gehoord. Een aantal van de mensen die we hebben gesproken hebben we in verbinding gebracht met welzijn- of zorginstanties.

De geleverde inspanningen hebben nog onvoldoende het gewenste resultaat opgeleverd. Van huurders en andere belanghebbenden krijgen we terug dat we op de goede weg zijn, maar dat we nog de nodige stappen te zetten hebben in verdere professionalisering van diverse processen en verbetering van de dienstverlening.

Maatschappelijke verankering

Baston Wonen is een lokaal verankerde woningcorporatie; we zijn al ruim 100 jaar de sociale huisvester in de gemeente Zevenaar. In de afgelopen jaren heeft Baston Wonen de luiken naar buiten steeds verder opengezet en is goed geluisterd naar onze huurders en andere belanghouders. De lijnen met samenwerkingspartners zijn kort en onze collega's weten hen goed te vinden. De uitdaging ligt er om verder invulling te geven aan het vertalen van datgene wat we buiten ophalen naar beleid en concrete acties en het uitvoeren daarvan.

Huurdersbetrokkenheid

We hebben een actieve en betrokken huurdersvereniging die ons helpt om steeds scherp op ons netvlies te hebben wat belangrijk is voor huurders en die voor ons als klankbord en adviesorgaan dient bij belangrijke volkshuisvestelijke onderwerpen zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid. Bij de uitvoering van vastgoedprojecten betrekken we bijvoorbeeld de bewonerscommissie of een klankbordgroep om mee te denken en mee te beslissen over de keuzes die we maken. Jaarlijks maken we samen met de gemeente, onze huurdersvereniging en de twee collega-corporaties en hun huurdersverenigingen, de prestatieafspraken. Belangrijke onderwerpen zijn betaalbaarheid, beschikbaarheid,

duurzaamheid en leefbaarheid. We constateren dat een deel van de prestatieafspraken in de afgelopen periode niet altijd is gerealiseerd. De oorzaken daarvoor zijn divers en zijn niet altijd even duidelijk. Redenen genoeg voor een heroriëntatie op dit proces. Daarom kozen we ervoor om in 2023 "slechts" drie prestatieafspraken op te stellen. Deze afspraken hebben tot voornaamste doel goede voorwaarden te scheppen om ons daarna gezamenlijk en met hernieuwde energie in te zetten voor de volkshuisvestelijke opgaven binnen de gemeente Zevenaar.

We vinden het belangrijk om te weten in hoeverre onze huurders tevreden zijn. Daarom nemen we deel aan de Aedes-benchmark en we gebruiken de resultaten om onze dienstverlening te verbeteren en onze bedrijfsvoering te optimaliseren. In dat kader meten we doorlopend de tevredenheid van onze huurders. We scoren daarbij op de verschillende onderdelen ruim voldoende tot goed.

Besturing

Begin 2021 is ons nieuwe koersplan 'Samen Vooruit' vastgesteld. Het startpunt voor de nieuwe koers was de vorige visitatie waarin diverse samenwerkingspartners onze maatschappelijke prestaties hebben beoordeeld en hebben aangegeven wat ze van Baston Wonen als samenwerkingspartner verwachten. Vanaf 2021 zijn eerste stappen gezet richting de ontwikkeling en inbedding van vastgoedsturing en resultaatgericht samenwerken (RGS) bij Baston Wonen. Hiermee kunnen we gericht sturing geven aan de transformatie van ons vastgoed naar een portefeuille die aansluit bij de huidige (en voor een deel toekomstige) wensen en eisen. In 2022 vond een bestuurderswissel plaats: mijn voorganger nam na 7 jaar afscheid van Baston Wonen en na een korte periode met een interim-bestuurder nam ik op 1 oktober die rol over. Ook in het managementteam hebben tijdens de visitatieperiode wisselingen plaatsgevonden, op alle afdelingen binnen de organisatie.

Maatschappelijke capaciteit

In de afgelopen vier jaar hebben we onze bedrijfslasten fors teruggedrongen. We gaan kostenbewust om met de keuzes die we maken en we proberen ons geld zo doelmatig als mogelijk in te zetten. We hebben ons huurbeleid geactualiseerd waarbij we geprobeerd hebben om een optimum te vinden tussen betaalbaarheid voor onze huurders en de huuropbrengsten voor Baston Wonen.



Door Corona en door meerdere wisselingen in het management, was er minder aandacht voor de ontwikkeling van de organisatie en medewerkers in het bijzonder. De veranderende opgaven die op ons bord liggen vereisen vaardigheden en competenties van onze medewerkers die we deels onvoldoende in huis hebben. Dit betekent dat we op onderdelen minder hebben gepresteerd dan eigenlijk gewenst was. Dit komt onder andere tot uiting in een lage realisatiegraad. Naar de toekomst toe is het nodig om het adaptieve vermogen en de wendbaarheid van de organisatie te vergroten en de realisatiegraad te verbeteren.

Blik vooruit

De komende jaren staan bij Baston Wonen in het teken van een transitie van een beherende corporatie waar in de afgelopen jaren vooral oog was voor de luiken openzetten naar de buitenwereld, naar een ondernemende corporatie waarin de transformatie van het vastgoed naar een toekomstbestendige portefeuille en de verbinding met huurders en andere belanghouders, centraal komt te staan. Baston Wonen gaat in transitie op de harde kant van ons werk (de stenen) en op de zachte kant (de mensen). Dit vraagt om het vergroten van het adaptieve vermogen en de wendbaarheid van onze organisatie om zo de realisatiegraad van onze ambities te verbeteren.

Beschikbaarheid en kwaliteit

Onze volkshuisvestelijke opgaven zijn omvangrijk en complex. Volgens een recent woningbehoefteonderzoek moeten in Zevenaar 1.500 woningen worden toegevoegd, waarvan 30% sociale huurwoningen. De verduurzaming van onze woningportefeuille komt nog (te) langzaam op stoom. Tussen nu en 2030 moeten we, minimaal al onze woningen met een E, F of G-label verduurzamen en moeten we 20% van onze woningen gasloos maken. Dit alles met het perspectief om in 2050 een CO2 neutrale woningvoorraad te hebben. In het huidige tempo en binnen de financiële prognoses gaan we dit niet halen. We moeten dus slimmer en scherpere keuzes maken in wat we wel en niet doen om vervolgens op onderdelen te kunnen versnellen.

In verbinding met huurders en belanghouders

In de afgelopen jaren heeft Baston Wonen de blik verder naar buiten gericht. De contacten met huurders en belanghouders zijn aangehaald. We staan echter nog te weinig echt in verbinding, van mens tot mens. De huurder moet in alles wat Baston Wonen doet, weer centraal komen te staan.

De organisatie

Samenwerking met huurders, aannemers, maar ook met andere partners gaan we verder professionaliseren. Hier zetten we nu de eerste stappen in. Bijvoorbeeld door het verder inbedden van RGS (Resultaat Gericht Samenwerken) en het werken met bijbehorende afspraken met vaste ketenpartners voor planmatig- en mutatieonderhoud. Om beter richting te kunnen geven aan de organisatie en een duidelijker beeld te krijgen bij de vraag: "waar werken we samen aan?", gaan we in 2024 werken aan een aantal resultaatgebieden waaronder een nieuwe en duidelijker strategische koers. We gaan antwoord geven op de vragen: waar werken we naartoe de komende jaren? Waarom doen we dat, hoe doen we dat én wat doen we dan? Een duidelijk punt op de horizon waar we naartoe werken. En ook een koers waarin we heldere keuzes maken in de dingen die we wel en die we niet doen (of waar we wel en niet van zijn).

Duurzaam businessmodel

Een belangrijke randvoorwaarde bij het realiseren van onze opgaven, is het borgen van onze financiële continuïteit. Het is nodig om te werken met een duurzaam businessmodel waarmee Baston Wonen in staat is om ook op de lange termijn aan haar opgaven en verplichtingen te voldoen. Onze financiële kaders zijn duidelijk (onder andere ons huurbeleid en de normen WSW en Aw) en daar sturen we ook op. Onze financiële mogelijkheden staan echter onder druk. De verhuurderheffing is dan wel afgeschaft, de ruimte die dit heeft opgeleverd is inmiddels gevuld door gestegen prijzen, gestegen rente en door gedaalde huuropbrengsten als gevolg van de eenmalige huurverlaging. Meer financiële armslag om extra dingen te doen, is er niet. Dat vraagt voor de korte termijn dat we goed inzicht hebben in onze financiële mogelijkheden, dat we weloverwogen keuzes maken en dat we met verschillende scenario's kunnen werken zodat we relatief gemakkelijk kunnen anticiperen op veranderingen.

Voor mij persoonlijk is deze visitatie ook een 0-meting. Baston Wonen is benieuwd om van u als belangrijke belanghouder te horen waar we nu staan, wat de verwachtingen zijn en welke aanbevelingen we krijgen voor de toekomst. De uitkomsten nemen we mee in onze nieuwe koers en in onze plannen voor de toekomst.

Zevenaar, 19 juli 2023

Bram Lipsch
Directeur-bestuurder



HOOFDSTUK 2

Recensie en samenvatting

Terugblik op visitatie 2015-2018

De vorige visitatie van Baston Wonen was in 2019, en betrof de jaren 2015-2018. In het begin van deze periode heeft Baston Wonen de koers verlegd en de luiken naar de omgeving opengezet. Een koers meer gericht op samenwerken met partners en partijen. De betaalbaarheid van de woningen had in die periode prioriteit. Dit werd mede mogelijk gemaakt door het onderhoud te versoberen. Deze aanpak heeft gewerkt zo staat in het vorige visitatierapport te lezen. Punt van aandacht en misschien ook wel zorg was de besturing van Baston Wonen. Er was in die periode veel veranderd, maar met onvoldoende resultaat. Het advies van de visitatiecommissie was dan ook: Baston Wonen heeft laten zien te kunnen veranderen en de koers naar externen te verleggen, pak ook intern verder door.





De verbeterpunten uit de vorige visitatie:

- Maak de benodigde veranderingen meer urgent, neem geen genoegen met “we komen van ver” of “het beleid is niet geïmplementeerd”.
- Denk meer in resultaten en formuleer deze in (jaar)plannen.
- Wees helder over de te bereiken resultaten en stuur en faciliteer medewerkers om die resultaten te behalen. Geef hieraan meer managementaandacht.
- Neem de uitnodiging van de gemeente aan om als grootste partij (nog) meer de regie te voeren op het proces van de prestatieafspraken. Betrek daarbij ook de overige partijen op een passende manier.
- Maak de opzet van de plandocumenten (ondernemingsplan en jaarplan/begroting) hetzelfde als de kwartaalrapportage en het jaarverslag. Dat vergemakkelijkt monitoring en bijsturing.
- Monitor op de voortgang van de prestatieafspraken.
- Deel je overwegingen en je afwegingen bij besluiten meer met andere partijen.
- Laat in de (jaar)plannen expliciet zien welke standpunten de gemeente en de huurders hebben ingebracht, wat daarvan is overgenomen of met welke redenen daarvan is afgeweken.
- Publiceer de jaardoelen op de website.

Baston Wonen heeft deze verbeterpunten opgepakt, maar is er nog niet in geslaagd ze allemaal goed vorm te geven. Er is nog werk aan de winkel.

Luiken open, discontinuïteit en toenemende opgaven

Hoewel deze visitatie betrekking heeft over de periode 2019–2022 is het van belang om het huidige niveau van maatschappelijk presteren van Baston Wonen in de context van de jaren daarvoor te plaatsen. In de periode 2015–2018 heeft de corporatie met een nieuwe bestuurder een nieuwe start gemaakt. De luiken naar de omgeving zijn opengezet. En er is een begin gemaakt met het professionaliseren van de organisatie. Dat was nodig vanwege de grote veranderingen in 2014 en 2016 in het managementteam van de organisatie. Sindsdien is Baston Wonen er echter niet in geslaagd continuïteit in het management voor elkaar te krijgen. In die periode tot en met heden zijn er 11 managers geweest (in een team van 3) en 3 directeur-bestuurders, waaronder een interim bestuurder. Het is ook niet gelukt om de organisatie naar een ‘Next Level’ te tillen en om de realisatiekracht te vergroten.

De maatschappelijke prestaties zijn lager dan Baston Wonen had gewild en nodig zijn in de gemeente Zevenaar, waar de volkshuisvestingsopgaven groter zijn geworden. De verduurzaming van bestaand woningbezit en nieuwbouw van sociale huurwoningen blijft achter bij doelen die zijn gesteld. Tegelijkertijd, en dat is een compliment aan de organisatie, heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat de dienstverlening van Baston Wonen door huurders over het algemeen positief wordt gewaardeerd (KWH gemiddeld rond de 7,7 over de afgelopen vier jaar). Primaire processen gingen gewoon door. Daarin zijn door het management beoogde veranderingen echter beperkt doorgevoerd.

Vanuit stabiliteit naar maatschappelijk presteren

Op dit moment bestaat het managementteam uit 1 vaste manager op Vastgoed, 2 interim managers (Bedrijfsvoering en Wonen & Klant) en een nieuwe directeur-bestuurder die in oktober 2022 is gestart. De visitatiecommissie ziet dat er gewerkt wordt aan meer stabiliteit in de organisatie, de koers en de wijze van begroten. Daarvan wil Baston Wonen de voorspelbaarheid (begroting versus realisatie) vergroten. Deze visitatie wil Baston Wonen benutten als een 0-meting voor het herijken van de koers en om de mening van huurders en belanghebbenden op te halen.

De visitatiecommissie ziet dat er verbeterstappen zijn gezet, dat de samenhang in het gevoerde beleid sterker wordt en dat het vertrouwen in het managementteam groeit. De sterk toegenomen aandacht voor zo realistisch mogelijk plannen en vervolgens doen wat je van plan bent, vindt de visitatiecommissie een positieve ontwikkeling. Intern is dat op gang gebracht. Extern is er op het gebied van doelen stellen en haalbare plannen maken en realiseren nog een stap te zetten. Dat geldt niet alleen voor sociale woningbouwaantallen maar ook op het bredere terrein van wonen, zorg en welzijn. In het kader van de maatschappelijke visitatie heeft Baston Wonen daar, met betrokkenheid en inzet van belangrijke partners in de gemeente Zevenaar, een start mee gemaakt. Onder de noemer ‘Samen meer betekenen in Wonen - Zorg – Welzijn’ organiseerde Baston Wonen een geslaagde dialoogsessie waarin met de gemeente, zorg- en welzijnsorganisatie de intentie is uitgesproken om in de gemeente Zevenaar een inhoudsopgave op te stellen voor een wonen, zorg en welzijn visie met de belangrijkste opgaven, ambities, doelen en projecten op die gebieden.



Door elkaar te vinden op de belangrijkste opgaven en meer dan in het verleden de beweging te maken naar doelgericht samenwerken, kunnen organisaties elkaar versterken. Op dorps-, wijk- en buurtniveau is er veel te doen op het gebied van betaalbare woningbouw, leefbaarheid, verduurzaming en het aanpassen van de bestaande woningvoorraad aan de wijzigende behoefte (vergrijzing). Dit vraagt om opgaven klein en behapbaar te maken in concrete projecten en initiatieven. Nu is de manier van samenwerken vaak transactioneel. De sterke behoefte is uitgesproken om daarin meer strategisch samen te werken met de blik op doelen die de partners in de gemeente Zevenaar op (middel)lange termijn willen behalen. Daarmee ontstaat een sterker en gericht netwerk dat niet alleen problemen oplost, maar deze ook voor kan zijn. Dit vraagt dat organisaties hierop ingericht zijn: bestuurlijk, tactisch en op operationeel niveau en de verbinding daartussen. En dat medewerkers toegerust zijn (in capaciteit en kunde) en ruimte hebben (in mandaat en vertrouwen) om te doen wat nodig is.

Beleidsagenda voor de toekomst

De visitatiecommissie constateert dat Baston Wonen in de afgelopen jaren een veel meer geziene en gewaardeerde partner is geworden in Zevenaar. Tegelijkertijd zijn er een aantal onderwerpen die aandacht vragen.

De visitatiecommissie geeft Baston Wonen de volgende suggesties mee.

Zet de volgende stap naar het meer samen behalen van resultaten.

- Baston Wonen staat voor een flinke opgave daar waar het gaat om verduurzamen en uitbreiden van het woningbezit. Dit betekent een flinke ommekeer, ook voor de eigen organisatie. Ga daarom ten eerste door met het werken aan stabiliteit in het management van de organisatie en het investeren in medewerkers. Investeer ten tweede in strategische samenwerking in het lokale en regionale netwerk om de opgave zo goed mogelijk op te pakken.
- Het mogelijk bereiken van de financiële grenzen brengt ook de noodzaak met zich mee tot maken van andere keuzes in de aanpak van de opgave. Ontplooi initiatieven om meer en sneller te kunnen bouwen en verduurzamen, en zoek hierin ook de samenwerking op met collega-corporaties, de gemeente en marktpartijen.
- Speel in op vergrijzing en uitstroom beschermd wonen. Onderzoek de mogelijkheden om intensiever samen te werken met zorg- welzijnspartijen.
- Prioriteer samen met huurders en partners wat nodig is, wat eerst moet en wat later kan.

Er zal de komende tijd verder geïnvesteerd moeten worden in het management als team en het versterken van de organisatiekracht. Versterken van de organisatiekracht betreft ook de medewerkers van Baston Wonen. Investeer in de medewerkers om hun kennis en de vaardigheden te vergroten. Blijf werken aan een cultuur die maatschappelijk doelmatig presteren stimuleert. En bewaak samenhang en het samenwerken aan gezamenlijke doelen in de organisatie.

Heb oog voor de relatie met de huurdersvereniging. Investeer in de verbinding. Denk samen met de huurdersvereniging na over het toekomstbestendig maken en versterken van huurdersparticipatie op centraal niveau.



Samenvattend oordeel

Maatschappelijke waarde

Pluspunten:

- + Goed oog voor betaalbaarheid, bijvoorbeeld proces huurincasso – persoonlijk & betrokken.
- + Inzicht in de noodzaak tot opschalen verduurzamen.
- + Grip op dossier verzakking, Baston Wonen staat voor eigen aandeel.
- + Ambities in aanpakken leefbaarheid.
- + Oplossen dossier Juvenaat.

Leerpunten:

- Er is meer sociale woningbouw nodig.
- Beleidslijnen en vastgoed- en verduurzamingsstrategie helder maken.
- Toekomstgerichte oplossing vinden voor dossier verzakking met gemeente/provincie/Rijk.
- Werk rollen en verantwoordelijkheden verder uit op het gebied van leefbaarheid.

Oordeel: voor verbetering vatbaar

Maatschappelijke verankering

Pluspunten:

- + Lokale betrokkenheid.
- + Open voor het gesprek met zorgpartijen.
- + Duidelijk en zichtbaar opgenomen voor huurders met verzakkingsproblematiek.
- + Beweging naar doelgericht samenwerken met partijen is ingezet.

Leerpunten:

- Aandacht voor de interne organisatie: de bedoeling scherp voor ogen.
- Investeer samen met de huurdersvereniging in toekomstbestendige participatie op centraal niveau.
- Veranker samenwerking met ketenpartners voor langere termijn: ga van transactioneel naar meer strategisch samenwerken.
- Prioriteiten bespreken met partners; samen kiezen wat nu en wat later.
- Onderzoek mogelijkheden tot samenwerking wonen, zorg en welzijn.

Oordeel: naar behoren

Besturing

Pluspunten:

- + Prioriteiten waarop prestaties nodig zijn, zijn duidelijker geworden.
- + De luiken staan open.
- + Het inzicht in wat mogelijk en haalbaar is, is gegroeid.
- + Omslag van beheren naar ontwikkelen is ingezet.

Leerpunten

- Kadans brengen in het continu presteren, niet stilvallen.
- Als raad van commissarissen uitdagen van de organisatie, doorgaan met ondersteunen van de ontwikkeling.
- Versterken investeringscapaciteit op de langere termijn.

Oordeel is geen vereiste

Maatschappelijke capaciteit

Pluspunten:

- + De organisatie was lange tijd niet op sterkte, maar inmiddels wordt doordacht gebouwd aan het versterken van de aansturing en het richting geven van de koers van de organisatie.
- + Medewerkers zijn aangehaakt op die beweging.

Leerpunten:

- Aandacht voor de interne organisatie: samenhang, realisatiekracht en eigenaarschap.
- Stabiliteit op managementniveau is urgent.

Oordeel is geen vereiste



HOOFDSTUK 3

Maatschappelijke waarde

Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporaties, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven. De visitatiecommissie vormt hierover zelf een oordeel en brengt in beeld hoe huurders en belanghebbenden deze prestaties waarderen en welke leerpunten er voor de toekomst uit te trekken zijn. Deze leerpunten kunnen voortkomen uit het versterken van wat goed gaat en uit het leren van wat niet goed gaat. De visitatiecommissie beoordeelt de maatschappelijke waarden van Baston Wonen in de afgelopen periode, over het geheel gezien, als voor verbetering vatbaar.

Voor en met Baston Wonen zijn de volgende vijf aandachtsgebieden waarop maatschappelijk gepresteerd wordt benoemd:

- Beschikbaarheid
- Betaalbaarheid
- Kwaliteit vastgoed
- Woningverzakkingen
- Leefbaarheid





Bevindingen commissie

Thema 1 beschikbaarheid

Jarenlang is er in het werkgebied van Baston Wonen de verwachting geweest van krimp. Sinds een aantal jaren is de vraag naar (betaalbare) woningen toegenomen, een omslag van voorbereiden op krimp naar groei dus. Deze groei geldt ook voor de woningvoorraad van Baston Wonen. En naast de groei van het aantal woningen bij Baston Wonen moet er ook een ommekeer plaatsvinden in de organisatie, namelijk van een beheerorganisatie naar een ontwikkelende organisatie. Dat is voor een belangrijk deel nieuw voor Baston Wonen. Zo'n verandering kost tijd.

Woningvoorraad

In de afgelopen visitatieperiode zijn weinig woningen toegevoegd aan de voorraad. In de jaren 2019, 2020 en 2021 zijn er geen nieuwbouwwoningen opgeleverd. In 2022 heeft Baston Wonen 9 grondgebonden woningen opgeleverd. Door verkoop en sloop is de woningvoorraad nagenoeg gelijk gebleven. In overleg met de gemeente Zevenaar wordt gekeken waar nieuwe woningen gebouwd kunnen worden. Baston Wonen beschikt zelf over 2 locaties waar plannen voor worden ontwikkeld. Verwachte opleverdatum van de nieuwbouw op deze locaties is 2024.

De vraag naar en daarmee de druk op (sociale) huurwoningen in het gebied is flink toegenomen. Het aantal woningzoekenden is in deze visitatieperiode bijna verdubbeld van 5.582 (2019) naar 10.245 (2022).

Huurders

De huurdersvereniging beoordeelt de beschikbaarheid als onvoldoende. De laatste vier jaar is er weinig bereikt. Zij uitten dan ook hun bezorgdheid over het beschikbaar zijn van voldoende sociale huurwoningen voor woningzoekenden in de gemeente Zevenaar. Er zijn te weinig woningen bijgebouwd in de afgelopen visitatieperiode. Dit leidt tot een groeiend tekort van (sociale) huurwoningen voor woningzoekenden. Daarnaast worden steeds meer woningen met urgentie en voorrang toegewezen. Dit komt de beschikbaarheid voor de regulier woningzoekende niet ten goede. Mede hierdoor lopen wachttijden op. Voor de huurdersvereniging is het belangrijk dat alle woningzoekenden gelijke kansen krijgen.

Samenwerkingspartners

Zowel de gemeente als samenwerkingspartners zien dat er in de afgelopen jaren onvoldoende resultaat is geboekt op het gebied van beschikbaarheid. Zij typeren Baston Wonen als afwachtend en passief. Dit beeld sluit aan bij een corporatie die haar woningvoorraad beheert en rekening houdt met het scenario krimp. Er hoefde geen nieuwbouw gepleegd te worden om uit te breiden. De opgaven zijn nu heel anders. Genoemde afwachtende houding is volgens de samenwerkingspartners in de organisatie geslopen. Er wordt door partijen wel gezien dat Baston Wonen nu actiever wordt op dit gebied maar in vergelijking met de andere, vaak wat kleinere, corporaties in de regio is de nieuwbouw nog ondermaats. Er mag wel een tandje bij, zo stelt bijvoorbeeld de gemeente. De wil tot samenwerken wordt zeker gevoeld. De partners beseffen dat de corporatie tijd nodig heeft om te kantelen van beheer naar ontwikkeling. Er is veel vertrouwen in de nieuwe bestuurder. En in de gemaakte afspraken van de woondeal.

Visitatiecommissie

Er is een duidelijke vraag naar sociale huurwoningen in de gemeente Zevenaar. Was er eerder nog sprake van krimp in de regio, nu is deze niet alleen gestopt maar omgeslagen naar groei. Dit veranderde ook de dynamiek binnen de sociale huursector.

De visitatiecommissie ziet dat de uitbreiding van de voorraad van Baston Wonen minimaal is geweest in de visitatieperiode. De ontwikkeling van de voorraad bewoog niet mee met de toegenomen vraag in de regio. In dezelfde periode steeg het aantal woningzoekenden en de zoekduur. Het is dan ook van belang om nieuwe initiatieven te ontplooiën om meer en sneller te kunnen bouwen, en hierin ook de samenwerking op te zoeken met collega-corporaties, de gemeente en marktpartijen.

De ommekeer van krimp naar groei vraagt een omslag in het denken van Baston Wonen: van beheren naar ontwikkelen van vastgoed. De vaardigheid om dat te doen, wordt nu langzaam weer opgebouwd en eigen gemaakt. En dat vraagt tijd. Vastgoedontwikkeling heeft een lange aanlooptijd nodig. Aan het einde van de visitatieperiode heeft Baston Wonen een nieuw portefeuilleplan opgesteld dat meer gericht is op ontwikkeling van de voorraad en versterking van de vastgoedsturing.



Thema 2 betaalbaarheid

In de visitatieperiode heeft Baston Wonen bewust gewerkt aan het betaalbaar houden van de huren. Het betaalbaar houden werd flink onder druk gezet door de steeds verder oplopende inflatie en de stijgende (energie)kosten. Aan de andere kant kwamen voor Baston Wonen ook de inkomsten onder druk te staan door overheidsmaatregelen zoals huurbevrozing en huurverlaging. Ook de verhuurderheffing speelde hierin een grote rol. De huurprijzen worden gebaseerd op de kwaliteit van de woningen. In 2022 heeft Baston Wonen het huurbeleid geactualiseerd met als uitgangspunt huurmatiging. De uitgevoerde duurzaamheidsmaatregelen worden niet 1 op 1 doorberekend aan de huurder.

Voorkomen huurachterstanden

Komen huurders financieel in de problemen dan past Baston Wonen maatwerk toe. Baston Wonen heeft hierop samen met de huurdersvereniging beleid gemaakt. Binnen het incassoproces zet Baston Wonen samen met de ketenpartners meer in op persoonlijk en intensiever contact met huurders met als doel het voorkomen van huurachterstanden. En met succes, de huurachterstand is in de visitatieperiode teruggelopen met circa 37 procent van circa € 545.000,- naar ongeveer € 343.000,-.

Huurders

De huurdersvereniging is positief over de betaalbaarheid en het huurbeleid van Baston Wonen. Zo geven zij aan dat Baston Wonen het advies van de huurdersvereniging op de jaarlijkse huurverhoging in 2023 in grote lijnen heeft overgenomen. "Er was een goed gesprek mogelijk"; aldus de huurdersvereniging. Baston Wonen doet het goed om de woningen betaalbaar te houden.

Samenwerkingspartners

Baston Wonen heeft volgens haar partners goed oog voor betaalbaarheid. De corporatie voert een gematigd huurbeleid en investeert in de verduurzaming van de woningvoorraad zonder huurverhoging voor de zittende huurders. Naast een gematigd huurbeleid heeft de gemeente ook afspraken gemaakt met Baston Wonen in het kader van vroegsignalering van (financiële) problemen bij huurders.

Het oog voor betaalbaarheid op de korte termijn raakt de investeringscapaciteit van Baston Wonen op de lange termijn. De gemeente ziet het dilemma: enerzijds de huurwoningen zo betaalbaar mogelijk houden en het toepassen van de verplichte huurverlaging en anderzijds de uitbreidings- en verduurzamingsopgave die veel investering vraagt.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie is onder de indruk van de aanpak met betrekking tot de huurachterstanden. In een moeilijke periode die onder andere gekenmerkt werd door corona, een oorlog in Oekraïne en een snel stijgende inflatie is het Baston Wonen gelukt om de huurachterstanden significant terug te dringen. Dit is het directe resultaat van de directe en persoonlijke aanpak van de incassomedewerkers van Baston Wonen. Het belang van de huurder weegt zwaar, Baston Wonen levert maatwerk daar waar de situatie dit vraagt. Het incassobeleid is erop gericht om de huurder te helpen bij financiële problemen, maar ook om huisuitzettingen te voorkomen.

Als er dan nog iets te verbeteren valt, dan wil de visitatiecommissie Baston Wonen meegeven om meer aandacht te besteden aan de totale woonlasten en daar andere organisaties bij te betrekken. De financiële mogelijkheden van huurders zijn vaak beperkt, de totale woonlasten leggen een claim op de bestedingsmogelijkheden.



Thema 3 kwaliteit vastgoed

Baston Wonen heeft een grote verduurzamingsopgave. In de visitatieperiode is een voorzichtige start gemaakt met structureel verduurzamen van het woningbezit. Maar net als in de uitbreidingsopgave is hier minder gerealiseerd dan nodig was. Ook op het gebied van verduurzamen zal Baston Wonen een inhaalslag moeten maken.

In 2021 is de portefeuillestrategie ontwikkeld. Deze legt een basis voor de vastgoedsturing.

In 2022 is deze geïmplementeerd. Naast uitbreiden ligt er een grote uitdaging voor Baston Wonen in de realisatie van de verduurzamingsprojecten.

Huurders

De kwaliteit van de woningen wordt door de huurdersvereniging gewaardeerd als onvoldoende. Er zijn veel oudere woningen met slechte energielabels. Het renoveren en verduurzamen laat lang op zich wachten. Qua verduurzamen loopt Baston Wonen achter en met de huidige energieprijzen vindt de huurdersvereniging dit lastig te begrijpen. De huurders zouden dan ook graag zien dat de verduurzaming versneld uitgevoerd gaat worden. En dat huurders sneller duidelijkheid krijgen over wanneer hun woning verduurzaamd wordt.

Baston Wonen zou meer informatie kunnen en mogen delen met de huurders.

Samenwerkingspartners

Baston Wonen heeft een grote voorraad huurwoningen in de gemeente. De grootste opgave voor Baston Wonen, maar ook voor de collega-corporaties in het werkgebied in de komende jaren ligt op het gebied van verduurzaming en innovatie. De gemeente ziet graag dat op het gebied van innovatie samen wordt opgetrokken met de corporaties die werkzaam zijn in hun gebied.

De **gemeente** vindt de grondhouding van Baston Wonen positief, de wil om tot samenwerken is er zeker. "Maar we kunnen samen wel een stapje sneller". Versnellen dwingt ons om principiële keuzes te maken over de inzet van menskracht, geld en middelen.

Ook de andere partijen met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, geven aan dat het bezit van Baston Wonen gedeeltelijk verouderd is. Partijen vinden dat er onvoldoende is gepresteerd in de afgelopen jaren op dit gebied. "Baston Wonen had onvoldoende kennis en capaciteit in de eigen organisatie om deze opgave adequaat op te pakken". Verduurzamen of sloop/nieuwbouw moet dan hoog op de agenda van Baston Wonen staan. Om dit te kunnen realiseren geven partijen aan dat er nog wel wat te winnen valt door middel van ketensamenwerking en het daarmee benutten van schaalvoordelen.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie ziet dat er onvoldoende is gedaan op het gebied van verduurzaming.

Het gemiddelde energielabel was in 2019 C en is dat in 2022 gebleven.

De vastgoedbenadering was gericht op sober en doelmatig in stand houden van het vastgoed.

Lange tijd was er onvoldoende vastgoedkennis aanwezig op managementniveau.

De visitatiecommissie ziet dat er wordt opgeschaald, met kleine stapjes, maar de beweging vooruit wordt zeker gemaakt. Zo heeft Baston Wonen hard gewerkt aan haar portefeuillestrategie die richting moet geven aan de koers van Baston Wonen in de komende jaren.





Thema 4 woningverzakkingen

Baston Wonen heeft met de bijzonderheid te maken dat in de gemeente Zevenaar sprake is van woningverzakkingen door het inklinken van de kleigrond. De zeer droge zomers in de afgelopen jaren en de aanleg van de Betuwelijn worden gezien als oorzaken. Scheuren in muren, klemmende deuren en ramen en woningen die scheef zakken zijn het gevolg. Door deze problematiek zijn er in het verleden een aantal woningen gesloopt. Maar de problematiek is er nog steeds en speelt nu bij een aantal woningen weer. Baston Wonen monitort dit nauwlettend en wil hiermee voorkomen dat er gevaarlijke situaties ontstaan. Baston Wonen wil dat haar huurders prettig en veilig kunnen blijven wonen. Samen met de gemeente zoekt zij naar oplossingen. De kosten die met sloop of herstel gemoeid zijn, zijn fors. Geld dat door Baston Wonen wel wordt geïnvesteerd, maar dat niet terugkomt in de vorm van waardevermeerdering van het vastgoed. Ook kunnen deze maatregelen niet worden doorberekend in de huur.

Huurders

De huurdersvereniging vindt dat de problematiek die ten grondslag ligt aan de verzakkingen een gevecht is tussen gemeente en, wat zij noemen, waterbeheer. Baston Wonen plukt hier de wrange vruchten van. De huurders hebben niet duidelijk om hoeveel woningen het precies gaat, maar zien wel dat herstel van de schade aan de woningen vaak veel tijd kost. Met als resultaat dat woningen lang leeg staan. In de huidige tijd, met de enorme druk op de woningmarkt, vinden zij dit moeilijk te verteren.

Samenwerkingspartners

Partners zien de verzakkingen als een weerbarstig probleem. De droogte van de afgelopen periode helpt niet mee: "Net wanneer het lijkt dat we alles onder controle hebben, krijgen we een heel droog voorjaar met alle gevolgen van dien". De gemeentelijke inspanning op het dossier zien partners als een lapmiddel, voor een overall aanpak zal in gezamenlijkheid, dus corporatie en gemeente, meer richting de rijksoverheid geacteerd moeten worden. Met als inzet: wat is de oorzaak, en wie draagt de kosten van herstel?

Baston Wonen zit bovenop het dossier, anticipeert op de signalen en houdt daarmee de schade aan de woningen onder controle. Daarmee lukt het Baston Wonen om het "klein" te houden. Wel vraagt men zich af of deze strategie van beheersbaar houden op lange termijn voldoende is.

Visitatiecommissie

Baston Wonen staat voor haar aandeel in het dossier woningverzakking. Het team van Baston Wonen reageerde en reageert proactief en alert om de ontstane schade zo adequaat mogelijk te herstellen. De opgave rondom dit dossier is echter zo groot dat deze door geen enkele corporatie gedragen kan worden. De problematiek vereist meer aandacht. Zowel provinciale als landelijke overheid zou betrokken moeten worden. Het gevaar voor schade aan woningen vraagt om een gecoördineerde aanpak met financiële steun en lange termijn oplossingen vergelijkbaar met de aanpak van de aardbevingsschade in Groningen. Het advies van de visitatiecommissie aan Baston Wonen is om zich, samen met de gemeente Zevenaar, voor een meer permanente oplossing, te richten tot provinciale en nationale overheid. Dit om prettig en veilig wonen voor de huurders van Baston Wonen zoveel mogelijk te kunnen waarborgen.



Thema 5 leefbaarheid

Net voor de corona-uitbraak heeft Baston Wonen, ter gelegenheid van haar 100-jarig jubileum, samen met samenwerkingspartners, een Prettig Wonen Beurs georganiseerd in sporthal Lentemorgen waar meer dan 1000 huurders zijn geweest. Een grote opkomst waarbij huurders letterlijk hun stem konden laten horen.

Tijdens de eerste maanden van corona heeft Baston Wonen het project 'Luisterend Oor' gestart. De medewerkers belden alleenstaande ouderen voor het maken van een praatje. Dat werd door de huurders bijzonder goed gewaardeerd.

De geleverde inspanningen op het gebied van leefbaarheid in het algemeen hebben de afgelopen periode nog te weinig het gewenste resultaat opgeleverd. Van huurders en andere belanghebbenden hoort Baston Wonen regelmatig terug; jullie zijn op de goede weg, maar nu nog meters maken.

Daarnaast is de organisatie druk met de verdere professionalisering van verschillende processen en de verbetering van de dienstverlening.

In de afgelopen jaren heeft Baston Wonen "de luiken naar buiten" meer opengezet. De vorige bestuurder heeft hier een grote verandering in gebracht. Baston Wonen wil meer in verbinding staan met de huurders en de stakeholders. De wijkgerichte aanpak in de Methen en Babberich laten goed zien hoe het ook kan. En hoe Baston Wonen, met samenwerkingspartners, graag vorm wil geven aan de aanpak op leefbaarheid.

Op het gebied van wonen, zorg en welzijn staat de samenwerking aan het begin. Baston Wonen is ervan doordrongen dat gezien de plannen vanuit de overheid en de meer vergrijzende populatie ook hier volop op ingezet moet gaan worden. Dit thema kwam terug in de visitatie bij de dialoogsessie met Baston Wonen en zorg- en welzijnspartijen.

Huurders

De huurdersvereniging waardeert de inspanning die Baston Wonen levert op het gebied van leefbaarheid. Aanvullend stellen ze wel dat leefbaarheid niet alleen de verantwoordelijkheid is van Baston Wonen maar een gezamenlijke opgave van corporatie(s), gemeente en bijvoorbeeld politie.

De huurdersvereniging merkt op dat sommige overlastdossiers een lange opbouwtijd nodig hebben. Een overlastveroorzaker staat niet direct op straat. En dat hoeft ook niet, iedereen verdient een tweede en soms ook een derde kans. Maar voor omwonenden is dit soms lastig slikken en moeilijk te begrijpen.

Samenwerkingspartners

Sinds de wet- en regelgeving rondom het thema leefbaarheid is veranderd zien de andere partijen dat Baston Wonen steeds meer oppakt op het gebied van leefbaarheid. Baston Wonen voelt de ruimte en maakt hier ook gebruik van.

De ketenpartner vastgoed waardeert de aanpak van Baston Wonen tijdens (verduurzamings)projecten. Zodra Baston Wonen een project opstart gaat zij in gesprek met hun huurders. Zo weet Baston Wonen wat er speelt op individueel niveau en waar ze gedurende het (verduurzamings)project rekening mee moet houden. Hierdoor is zij in staat maatwerk toe te passen als de situatie hier om vraagt.

Dit jaar staat het thema leefbaarheid voor het eerst in de prestatieafspraken. Partijen laten hiermee nut en de noodzaak zien van samenwerken aan leefbare buurten en wijken. Deze gezamenlijkheid komt heel duidelijk naar voren in de wijk – en dorpsplannen van de Methen en Babberich. De gemeente heeft gezegd deze aanpak graag uit te willen rollen naar andere wijken en buurten en ziet graag dat de andere corporaties uit het werkgebied aansluiten.

Visitatiecommissie

Baston Wonen heeft in de visitatieperiode steeds meer aandacht en energie gestoken in leefbaarheid. Van reageren op overlastmeldingen en andere woonproblematiek ontwikkelt Baston Wonen zich naar meer aan de voorkant acteren. De pilots met wijkgerichte aanpak van Babberich en de Methen zijn hier mooie voorbeelden van. Door een nauwere en meer proactieve samenwerking ontstaat er een synergie tussen de betrokken partijen.

Deze succesvolle pilots willen Baston Wonen en de gemeente dan ook gaan uitrollen over andere wijken en buurten. In deze pilots is goed te zien dat partijen elkaar steeds beter weten te vinden op diverse niveaus zowel beleidsmatig als in de uitvoering.

De verschuiving van reactief naar een meer proactieve houding en benadering kan een duurzaam positief effect hebben op bewoners, wijken en buurten. Advies van de visitatiecommissie is om de samenwerking en daarbij behorende verantwoordelijkheden als ook de inzet van mensen en middelen verder te onderzoeken, te ontwikkelen en uit te rollen met zowel ketenpartners op het gebied van leefbaarheid, wonen, zorg en welzijn.

Totaaloordeel commissie

Op basis van de bevindingen tijdens de visitatie heeft de commissie een overzichtstabel gemaakt, waarin de mate van waardering van de verschillende betrokkenen is af te lezen. Het betreft een interpretatie van de commissie op basis van de gevoerde gesprekken. De waardering van de commissie is mede gebaseerd op de beschikbaar gestelde documenten.

	Huurders	Samenwerkingspartners	Visitatiecommissie
Beschikbaarheid	-	-	-
Betaalbaarheid	+	+	+
Kwaliteit vastgoed	-	-	-
Woningverzakking	-	++	+
Leefbaarheid	+/-	+/-	+/-

Tabel 1: mate van waardering voor de opgaven bij maatschappelijke waarde

Belangrijkste bevindingen

Baston Wonen heeft een roerige periode achter de rug, waardoor minder is gepresteerd dan de bedoeling was. Wel zijn belangrijke dossiers zoals het Juvenaat (voormalig seminarie) en de woningverzakkingen aangepakt. Inmiddels is het eigen huis op orde aan het komen. Met de nieuwe bestuurder kan nu verder worden gebouwd aan het fundament van Baston Wonen.

Door de instabiliteit binnen de organisatie is er te weinig gepresteerd op het gebied van woningbouw en het verduurzamen van bestaand bezit. Deze lopen beide uit de maat bij wat je, op basis van prestatieafspraken, eigen beleid van Baston Wonen en de grote behoefte aan betaalbare woningen, had mogen verwachten. Bij betaalbaarheid zien we de successen van het incassobeleid en de vroegsignalering. Voornamelijk op de mensgerichte kant van de taken en verantwoordelijkheden van een corporatie maakte Baston Wonen mooie stappen vooruit. De wijkaanpak Babberich is hier een goed voorbeeld van.

Sterke punten

- + De proactieve aanpak op het dossier woningverzakking. Baston Wonen staat voor haar aandeel in deze problematiek om prettig en veilig wonen voor haar huurders zoveel mogelijk te waarborgen.
- + De Baston Wonen aanpak rondom huurincasso, dicht op de huurder, altijd persoonlijk en maatwerk waar nodig. Dit is ook duidelijk terug te zien in het teruglopen van de huurachterstanden.
- + De ontwikkelde wijkaanpak samen met de gemeente en andere samenwerkingspartners.

Leerpunten

- Realiseer dat wat je voorneemt.
- Maak scherp duidelijk wat mogelijk is en wat niet, waar liggen de prioriteiten in de gemeente Zevenaar.
- Baston Wonen staat voor een flinke opgave daar waar het gaat om verduurzamen en uitbreiden van het woningbezit. Dit betekent een flinke ommekeer, ook voor de eigen organisatie. Investeer in medewerkers en in het netwerk om deze opgave zo goed mogelijk op te pakken.
- Er zijn stappen gezet op het gebied van leefbaarheid. Werk dit verder uit en heb dan met name aandacht voor de rollen en verantwoordelijkheden van huurders en betrokken partijen.
- Onderzoek de mogelijkheden om intensiever samen te werken met zorg-welzijnspartijen, collega-corporaties en gemeente.

Oordeel van de commissie

Alles overziend komt de visitatiecommissie tot het volgende oordeel: **voor verbetering vatbaar**.



HOOFDSTUK 4

Maatschappelijke verankering

Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie, en hoe concreet en tastbaar deze is.



Bevindingen commissie

De visitatiecommissie beoordeelt de maatschappelijke verankering van Baston Wonen in de periode 2019-2022 als **naar behoren**. Baston Wonen laat duidelijk een wijziging in de koers zien, voornamelijk op het gebied van leefbaarheid. Dit wordt ook opgemerkt door de ketenpartners en huurdersvereniging. Men ervaart dat Baston Wonen meer “de luiken open” heeft, daardoor beter benaderbaar is en meer gericht op samenwerking. De kritische noot is er ook. In de achterliggende periode hadden meer resultaten bereikt kunnen worden.

Samenwerking met en invloed huurders

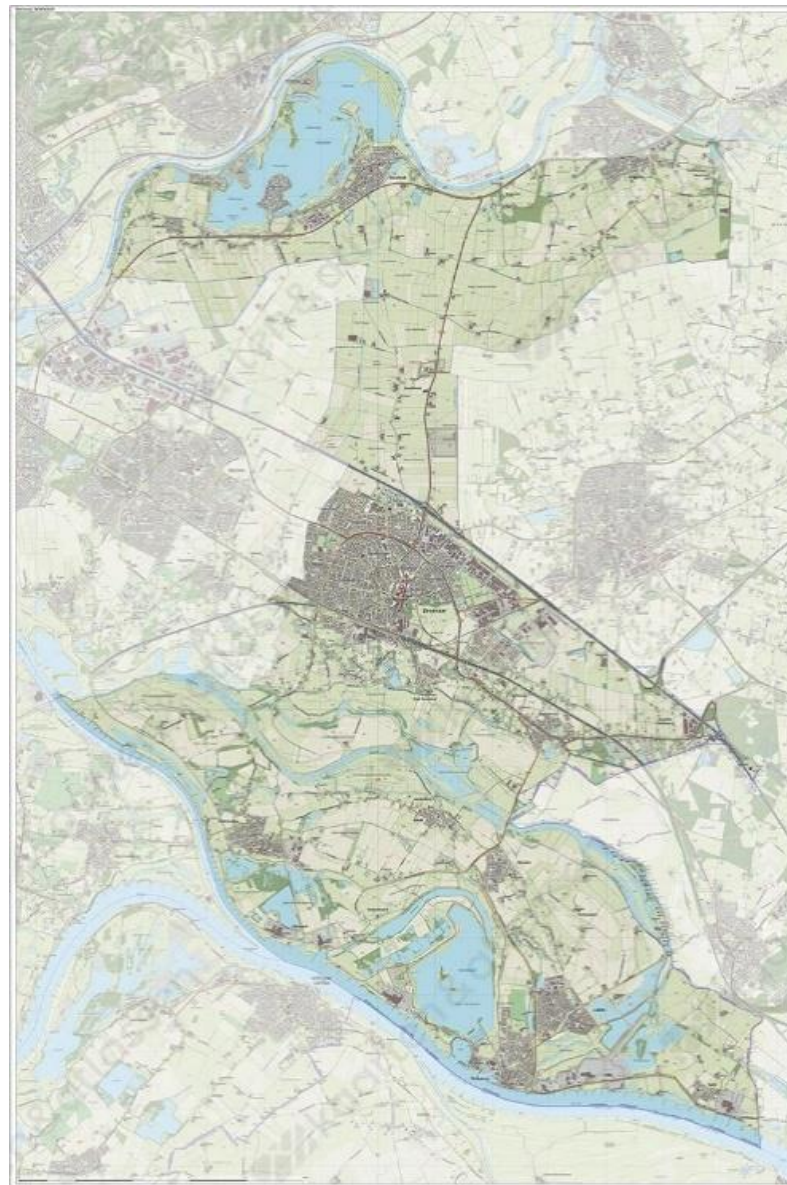
De huurdersvereniging behartigt de belangen van de huurders van Baston Wonen. Voor hen is het lastig om nieuwe bestuursleden te vinden die plaats willen nemen in de huurdersvereniging. Daardoor komt er veel terecht op de schouders van de huidige bestuursleden. Dit maakt ook dat zij keuzes moeten maken in hoeverre ze zich kunnen inzetten voor en meedenken met het beleid en de koers van Baston Wonen.

De huurdersvereniging overlegt eens in de twee maanden met de directeur-bestuurder van Baston Wonen. Daarnaast overleggen zij tweemaal per jaar met (een afvaardiging van) de raad van commissarissen. De onderwerpen waarover gesproken wordt zijn uiteenlopend, van communicatie naar huurders, prestatieafspraken, het benoemen van nieuwe leden voor de raad van commissarissen maar ook de verduurzaming van woningen komt ter sprake.

De huurdersvereniging is niet louter positief over de samenwerking met Baston Wonen in de afgelopen jaren. En dit is een heel verschil ten opzichte van de vorige visitatie. Toen scoorde de relatie en communicatie een 9. Dit had met name te maken met de “zeer toegankelijke bestuurder”. Daarna is er een interim-bestuurder geweest. Met de huidige bestuurder voelt de huurdersvereniging op dit moment nog een grotere afstand. De bestuurder heeft een meer zakelijke opstelling die door de huurdersvereniging als “top down” wordt ervaren. Tegelijkertijd is er vertrouwen in de bekwaamheid en de koers van de nieuwe bestuurder die nu een jaar in functie is.

De huurdervertegenwoordiging geeft aan dat er te winnen valt op het niveau van de individuele huurder. Medewerkers van Baston Wonen kunnen duidelijker zijn in het wel of niet doen van toezeggingen. In deze geldt dat nee ook een antwoord is. Dat verschaft helderheid en is beter dan een algemeen antwoord waar geen vervolg op komt.

Werkgebied Baston Wonen





Samenwerking met en invloed van andere samenwerkingspartners

Collega-corporaties vinden dat het getuigt van lef en inzicht om in de position paper te zeggen “we hebben het niet goed gedaan!” Ze ervaren de samenwerking met Baston Wonen als prettig, maar zien hier ook een organisatie die zoekend is geweest. Baston Wonen heeft een turbulente periode achter de rug, zowel in het managementteam als op de werkvloer, zo geven zij aan. Daardoor is een groot deel van de opgave blijven liggen. Als positief wordt ervaren dat zich een kanteling in de houding van Baston Wonen aftekent. Van een afwachtende houding is Baston Wonen nu trekker en penvoerder op de prestatieafspraken. Een rol die past bij de grootste corporatie in de gemeente Zevenaar.

De opgave binnen de gemeente Zevenaar zien de samenwerkingspartners als een opgave waarvoor ze gezamenlijk aan de lat staan. Samen de schouders eronder, aldus de gemeente Zevenaar. En die samenwerking zoekt de gemeente zowel op het fysieke als het sociale domein.

Al met al heeft de transformatie die Baston Wonen heeft ingezet gezorgd voor nieuw elan. Van koel en afstandelijk naar een hechtere samenwerking waarin partijen elkaar steeds beter weten te vinden.

Als de samenwerkingspartners terugkijken: de verankering was onvoldoende maar Baston Wonen maakt zeker een duidelijke beweging naar voren, waardoor de samenwerking sterker wordt om samen te kunnen werken aan de volkshuisvestelijke opgave in het werkgebied.

Integraal wordt de volgende opgave opgepakt waarbij een coördinerende rol wordt gezien voor de gemeente: Sterker maken van de Samenwerking op het gebied van wonen zorg en welzijn.

Uit de dialogsessie “samen meer betekenen”

- De vergrijzing in de regio De Liemers/ gemeente Zevenaar is aanmerkelijk groter dan elders. Daar moeten we echt rekening mee houden.
- Beschikbaar personeel en kennis van elkaar en voor elkaar inzetten.
- Samenwerken; van demarcatielijst naar samenwerkingsovereenkomst.
- Gezamenlijk werken aan een inhoudsopgave, wat is er nodig in de komende jaren?

Zo kijkt Baston Wonen zelf naar maatschappelijke verankering

Baston Wonen geeft aan dat op het gebied van samenwerken nog te winnen valt. Met de vorige bestuurder is er meer contact gemaakt met de buitenwereld, en met succes. Dit was ook de opdracht vanuit de raad van commissarissen: maak meer verbinding met de buitenwereld en laat de ontwikkeling van de organisatie hierin optrekken.

Op uitvoeringsniveau weten medewerkers en partners elkaar goed te vinden. Op bestuurlijk en beleidsniveau kunnen de corporatie en partijen verder ontwikkelen. De bestuurder heeft een vast overleg met de wethouder woningbouw en ruimtelijke ordening om elkaar te informeren over ontwikkelingen en stand van zaken binnen de eigen organisaties.

Totaaloordeel commissie

Alles overziend is de visitatiecommissie van mening dat Baston Wonen goed in contact is met haar huurders. Ook in het contact met de partners zien we dat Baston Wonen meters maakt. Deze verbeterde samenwerking laat zich vooral zien op wijkniveau. Intensievere samenwerking is nodig om de grote opgave op te pakken en resultaten te boeken. Samen met collega-corporaties kunnen schaalvoordelen meer benut worden. Met het oog op de ontwikkelingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn is Baston Wonen partij om mee te denken en mee te doen bij het opstellen van de inhoudsopgave wonen, zorg en welzijn van de gemeente Zevenaar. Dit was één van de uitkomsten van de dialoogsessie rondom dit thema. De overige thema's zijn uitgewerkt in het verslag "samen meer betekenen", zie hiervoor bijlage 5 over de dialoogsessie. In gebiedsontwikkeling ziet de visitatiecommissie dat er ruimte is voor meer samenwerking met gemeente en andere investerende partijen om te kunnen groeien naar een meer integrale aanpak met structureel ruimte voor sociale woningbouw.

Op basis van de bevindingen tijdens de visitatie heeft de visitatiecommissie een overzichtstabel gemaakt. Hierin is de mate van betrokkenheid en de daarbij behorende waardering af te lezen. Het betreft een interpretatie van de visitatiecommissie op basis van de gevoerde gesprekken.

Onderdeel	Huurders	Samenwerkingspartners	Visitatiecommissie
Invloed op beleid	+ -	+ -	+ -
Manier van verantwoord en open voor feedback	+ -	+ -	+ -
Waardering samenwerking	+ -	+ -	+ -

Tabel 2: mate van waardering voor de opgaven bij maatschappelijke verankering

Belangrijkste bevindingen

Er is een beweging op gang gebracht en deze wordt opgemerkt, maar er is meer te halen. Als grootste corporatie in de gemeente Zevenaar is Baston Wonen in de positie en heeft de verantwoordelijkheid om het "been bij te trekken". De visitatiecommissie is optimistisch dat dit met de huidige beweging gaat lukken.

Sterke punten

- + Huurdersbijekomsten organiseren om huurders een stem te geven.
- + Baston Wonen is zich bewust dat samenwerken nodig is om de opgave te kunnen uitvoeren.
- + Goede beweging ingezet, meer samenwerkingsgericht.

Leerpunten

- Breng focus aan in wat je wilt doen en deel dit ook met je ketenpartners.
- Benut de kansen die liggen in de regionale samenwerking op betaalbare woningbouw en verduurzaming.
- Wees duidelijk in waar je wel van bent en wat je niet gaat doen.
- Heb oog voor de relatie met de huurdersvereniging, investeer in de verbinding.
- Denk samen met de huurdersvereniging na over het toekomstbestendig maken en versterken van de huurdersparticipatie op centraal niveau.

Oordeel van de commissie

Dit alles brengt de visitatiecommissie tot het oordeel naar behoren met duidelijke kansen voor ontwikkeling en groei.



HOOFDSTUK 5

Besturing

Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en sturing op prestaties. De visitatiecommissie kijkt daarbij naar de kwaliteit van dat proces en of dit de goede mix van robuustheid en adaptiviteit heeft.





Bevindingen visitatiecommissie

Strategie

Baston Wonen heeft in haar koersplan (2021) "Samen vooruit" vastgelegd wie ze wil zijn, waar ze voor staat en waar ze naar streeft. Lokaal wil Baston Wonen proactief samenwerken met huurders en netwerkpartijen. Huisvesten in een prettige leefomgeving is daarin hun primaire taak.

Baston Wonen gelooft in een open houding en de kracht van (pro)actief samenwerken. De corporatie werkt hierbij van buiten naar binnen. In de samenwerking wil Baston Wonen een gelijkwaardige partner zijn met als belangrijkste uitgangspunten vertrouwen en inzetten van talent.

In dit koersplan valt ook te lezen dat de koers duidelijk is en de strategie flexibel. Deze is, zoals Baston Wonen aangeeft, contextafhankelijk. De organisatie ontwikkelt zich stapsgewijs. Continu leren en ontwikkelen.

De strategie uit het koersplan "Samen vooruit" wordt uitgewerkt in jaarplannen en een bijbehorende begroting. Het managementteam is, samen met de collega's van de diverse afdelingen, begonnen met het maken van afdelingsplannen en teamplannen.

Sturing

In lijn met bevindingen uit de vorige visitatie heeft Baston Wonen rapportages meer in lijn gebracht met de doelen en speerpunten van de organisatie. Sturing op behaalde resultaten en prestaties vindt plaats door middel van kwartaalrapportages en jaarverslagen.

Met deze rapportages worden managementteam en raad van commissarissen geïnformeerd over de voortgang van de behaalde resultaten. De kwartaalrapportage biedt daarmee ook de mogelijkheid om bij te kunnen sturen. Per afspraak wordt door middel van een kleur (groen, oranje, rood) aangegeven of de afspraak loopt volgens planning (groen), achter op planning (oranje) of uitvoering onzeker (rood).

De kwartaalrapportages hebben zich in de visitatieperiode verder ontwikkeld. Wat opvalt, is dat er door de jaren heen veel doelstellingen in jaarplannen zijn opgenomen, met een vertaling naar de jaarbegroting en meerjarenbegroting, die uiteindelijk niet of in geringe mate zijn gerealiseerd.

De visitatiecommissie ziet dat vanaf eind 2022 selectievere doelen worden gesteld en dat hardere afwegingen worden gemaakt als het om de inzet en beoogde resultaten gaat. De indruk is ook dat er bij afdelingen Wonen & Klant

en Vastgoed meer sturing en ondersteuning wordt gegeven naar teams en medewerkers. De resultaatgerichtheid bij Baston Wonen neemt toe terwijl de organisatie ook waarde blijft hechten aan goede onderlinge verhoudingen. Voornemen is om collega's steeds meer mee te nemen in het maken van afdelingsplannen en het behalen van resultaten. In de visitatiegesprekken heeft de visitatiecommissie vernomen dat medewerkers dit steeds leuker gaan vinden en zich meer betrokken voelen.

Nu is het belangrijk om verdere stabiliteit aan te brengen in de organisatie en in het managementteam. De resultaatgerichtheid omhoog brengen en realistische plannen maken en deze te begroten. Baston Wonen moet gaan leveren op zowel het gebied van verduurzamen als uitbreiding nieuwbouw.

Relatie bestuurder en raad van commissarissen

Deze visitatieperiode bestrijkt een periode waarin drie bestuurders actief zijn geweest. De jaren 2019–2021 zijn te kenschetsen als een periode waarin de raad van commissarissen tevreden was en veel vertrouwen had in het beleid en het oplossend vermogen van de bestuurder op specifieke dossiers. Op het gebied van de organisatieontwikkeling maakte de raad van commissarissen zich in toenemende mate zorgen. Na het vertrek in april 2022 van een bestuurder die zes jaar in functie is geweest, kwam er voor een periode van vijf maanden een interim-bestuurder. In oktober 2022 is de huidige bestuurder aan de slag gegaan. Bewust is gekozen voor het aantrekken van een ervaren bestuurder. De relatie tussen de huidige bestuurder en de raad van commissarissen laat zich kenmerken als betrokken, dichtbij elkaar, met elkaar kunnen sparren maar er is ook zeker ruimte om kritisch op elkaar te kunnen zijn. De raad van commissarissen geeft de bestuurder het vertrouwen en de ruimte om de eigen piketpalen te slaan. De raad van commissarissen toont bewust risicobereidheid op het moment dat dat onderbouwd van hen wordt gevraagd. Dat is belangrijk gezien de vele grote opgaven van Baston Wonen.

In het afgelopen jaar (2022) is de manier van toezichthouden door de raad van commissarissen gewijzigd van preventief-actief naar meer toezicht op hoofdlijnen en op basis van gemaakte resultaatafspraken. Met de bestuurder in het eerste deel van de visitatieperiode was dat minder het geval. Er werd toen uitgebreid vergaderd en er was een toenemende zorg van de raad van commissarissen of er stabiliteit en daadkracht zou ontstaan in het management.



De raad van commissarissen heeft regelmatig contact met de huurdersvereniging en de ondernemingsraad. Beide partijen zijn waardevolle overlegpartijen, zij geven beeld en geluid aan respectievelijk de stem van de huurders en de collega's. Gemeente en raad van commissarissen ontmoeten elkaar incidenteel op onderwerp. Met overige partijen hebben de bestuurder of de medewerkers van Baston Wonen rechtstreeks contact.

Juvenaat

In het vorige visitatierapport noemde de toenmalig directeur-bestuurder van Baston Wonen, het Juvenaat een zorgenkind met kansen. Het gebouw verpauperde steeds verder en was verliesgevend. Om te verduurzamen was een (te) grote investering noodzakelijk. Omdat het hier gaat om een niet alledaags gebouw was het proces van verkoop ook niet alledaags.

De raad van commissarissen is te spreken over de manier waarop dit gebouw van de hand is gedaan en de wijze waarop externe toezichthouders en belanghebbenden zijn meegenomen in de afwegingen en de dilemma's. Het was een vreemde eend in de bijt, de verkoop was een breed gedragen besluit zowel door managementteam, directeur-bestuurder en raad van commissarissen.

De verkoop is zakelijk goed afgewikkeld, helaas verliesgevend maar de kostbare opgave om het gebouw in stand te houden en te bestemmen is niet langer de verantwoordelijkheid van Baston Wonen.

De raad van commissarissen laat zien dat ze maatschappelijk betrokken is. Dit zien we onder meer terug in de discussie en besluitvorming over de leningenruil met Vestia. Daarnaast is zij ook betrokken bij de organisatie en de collega's van Baston Wonen. De leden van de raad van commissarissen gebruiken hiervoor een aantal natuurlijke momenten zoals een kerstborrel, een feestelijke oplevering van een project of een 'rondje langs woningbezit'. Dan is er voor de leden volop ruimte om ook informeel in gesprek te gaan met medewerkers.

De Ondernemingsraad (OR)

De OR in huidige samenstelling is in 2020 begonnen en heeft sindsdien een goede positie verworven binnen de organisatie. De OR bestaat uit een afspiegeling van de organisatie. De leden zijn betrokken medewerkers die het belang van de organisatie en de huurders van Baston Wonen voorop heeft staan. Vanaf 2020 heeft de OR hard gewerkt om samen met directie, managementteam en de collega's de basis op orde te krijgen. Een aantal stevige thema's zijn de revue gepasseerd zoals corona, thuiswerken, het koersplan en diverse afdelingen die werden gereorganiseerd. De ondernemingsraad heeft haar adviesrol goed ingevuld. Vanaf 2023 heeft de ondernemingsraad, zoals zij zelf aangeeft, de blik vooruit met management en de directeur-bestuurder.



Totaaloordeel commissie

Belangrijkste bevindingen

De visitatiecommissie ziet een zoekende corporatie die langere tijd niet op kracht was. Baston Wonen had te veel doelen met te weinig richting. Dit heeft onder andere te maken met onrust in de organisatie en veel wisselingen in het managementteam. De toenmalig directeur-bestuurder heeft daar op geacteerd, maar er lag een te grote opgave om op te lossen. Dit besef kwam pas later bij de raad van commissarissen en directeur-bestuurder. Mede daardoor is dat wat werd begroot vaak niet of ten dele gerealiseerd. Het ontbrak Baston Wonen in die periode aan realisatiekracht.

Baston Wonen is nu op weg naar rust en stabiliteit. De visitatiecommissie concludeert dat er een goed begin is gemaakt. Er zal de komende tijd verder geïnvesteerd moeten worden in het management als team en het versterken van de organisatiekracht, en in de medewerkers van Baston Wonen om de kennis en de vaardigheden te vergroten.

Sterke punten

- + Nieuw bestuurlijk elan, met energie en richting om Baston Wonen verder te brengen.
- + Betrokkenheid van de raad van commissarissen bij de organisatie.
- + Raad van commissarissen stelt zich rolbewust op.
- + Raad van commissarissen is bereid om met de bestuurder risico's te wegen en te nemen.

Leerpunten

- Realistisch plannen en begroten met heldere doelen.
- Daag als raad van commissarissen de organisatie uit, houd de organisatie scherp.
- Succes altijd vieren!



HOOFDSTUK 6

Maatschappelijke capaciteit

Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit onderzoekt de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Het gaat over de vraag of de corporatie voldoende is toegerust is voor de opgaven, zowel financieel als de manier waarop de organisatie zelf klaar is voor de opgaven.





Bevindingen visitatiecommissie

In een groot deel van de visitatieperiode waren verschillende afdelingen en functies onvoldoende bezet. Dat betrof het managementteam waar veel wisselingen waren, functies in Vastgoedbeheer en -ontwikkeling en functies bij de afdeling Wonen & Klant. Baston Wonen werkt met ongeveer 50 medewerkers (40 Fte) iedere dag aan prettig en betaalbaar wonen. De leiding van Baston Wonen is belegd bij de directeur-bestuurder en het 3-koppig managementteam. De raad van commissarissen bestaat uit 5 leden. De afgelopen visitatieperiode (2019-2022) is voor Baston Wonen een onrustige periode geweest. Bovendien is het ziekteverzuim en het verloop in al die jaren hoog geweest. Dit alles laat onverlet dat er voorbeelden zijn waaruit blijkt dat er veerkracht in de organisatie zit. Er is hard gewerkt aan het terugbrengen van huurachterstanden en met succes. De woningverzakkingen zijn effectief aangepakt. En Baston Wonen is er in geslaagd om het Juvenaat op een zorgvuldige wijze af te stoten, wat lucht geeft voor nieuwe initiatieven en investeringen.

Voor de komende jaren zijn de woningbouw- en verduurzamingsopgaven aanzienlijk. Bijvoorbeeld wat betreft de gebiedsontwikkeling in Babberich, het er voor zorgen dat in 2028 geen enkele woning nog een EFG-label heeft en dat alle woningen vanaf 2030 aan de landelijke standaard voldoen. De organisatiecapaciteit en financiële mogelijkheden van Baston Wonen om dat te realiseren zijn vooralsnog beperkt. De vermogensnormen waaraan extern moet worden voldaan worden ruim gehaald, maar de beperkende factor voor meer investeren is de kasstroom en daaraan gerelateerde externe normen. Daaruit moeten rente en aflossingen betaald worden. Voor Baston Wonen is het belangrijk daar verbetering in aan te brengen.

Tegelijkertijd, ziet de visitatiecommissie dat Baston Wonen actief bezig is met meerjarencenario's en op een zakelijker wijze aan het begroten is op het 'reële scenario'. Er wordt bovendien geïnvesteerd in de capaciteit en competenties van de eigen organisatie en de medewerkers. En de vraag wordt steeds vaker gesteld en beantwoord waar Baston Wonen wel en niet voor kiest. De eigen huishouding wordt met andere woorden op orde gebracht om optimaal te kunnen presteren.

Een andere positieve ontwikkeling die de visitatiecommissie opmerkt, is de beweging vooruit op het gebied van samenwerking. Baston Wonen zoekt steeds meer de samenwerking met ketenpartners. Hierin kan en mag Baston Wonen meer laten zien wat ze verwachten van samenwerkingspartners en wat de corporatie komt brengen.

En samenwerken is hard nodig op bijvoorbeeld het dossier wonen, zorg en welzijn. Dit was één van de uitkomsten van de dialoogsessie. Ook hier is de opgave groot, door vergrijzing en programma's als "weer thuis" wordt er een stevig beroep gedaan op corporaties en zorgpartijen. Om dit goed "in de steigers" te krijgen is het van belang om elkaar te vinden in de opgaven en de beweging die je met elkaar wilt maken. Maak vervolgens de opgave klein en behapbaar door kleinere projecten op wijk- en buurtniveau.



Totaaloordeel commissie

Belangrijkste bevindingen

De visitatiecommissie ziet dat Baston Wonen zich bewust is van de capaciteit en kennis van de eigen organisatie. De corporatie heeft in beeld waar de hiaten in de eigen organisatie zitten en zorgt voor extra kennis en menskracht om dit op te vullen. Dit vergt tijd en inzet. Maar de stap voorwaarts wordt zeker gezet.

Sterke punten

- + Beweging naar lerende en ontwikkelende organisatie.
- + Inzicht in eigen kwetsbare plekken en hierop handelen.
- + Veerkracht in de organisatie.
- + Meer zakelijk gaan begroten.

Leerpunten

- Intensiveren samenwerking op dossier wonen, zorg en welzijn.
- Medewerker verantwoordelijkheid geven passend bij prioritering, zodat resultaten geboekt worden.
- Blijf sturen op een cultuur die maatschappelijk doelmatig presteren mogelijk maakt. Bewaak samenhang en het samenwerken aan gezamenlijke doelen in de organisatie.

Bestuurlijke reactie



Baston Wonen



Baston Wonen heeft Raeflex in 2023 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De visitatie heeft betrekking op de periode 2019 tot en met 2022.

Terugblik

Binnen Baston Wonen werken medewerkers die zich vaak al jarenlang inzetten voor goed en betaalbaar wonen in de gemeente Zevenaar. Het is een organisatie waar een positieve energie heerst. Collega's hebben een sterke wil om in gezamenlijkheid stappen te zetten en vooruit te komen. De commissie constateert dat Baston Wonen in de afgelopen jaren een veel meer geziene en gewaardeerde partner is geworden in Zevenaar. Tegelijkertijd zijn er een aantal onderwerpen die aandacht vragen.

Samen vooruit

Het afgelopen jaar heeft Baston Wonen niet stil gestaan. We hebben veel onderwerpen opgepakt die op de jaaragenda stonden, en waarvan sommigen ook al in de jaren daarvoor op de agenda stonden. Zo hebben we twee aanbestedingen gestart en afgerond. Eén voor planmatig onderhoud en verduurzaming en één voor het reparatie- en mutatieonderhoud. We voerden een strategische personeelsplanning uit. We maakten een verbetering op de sturing en verantwoordingscyclus door een nieuw proces uit te lijnen voor de totstandkoming van het jaarplan en begroting en richtten de kwartaalrapportages opnieuw in.

Vooruitblik

Tegelijk zien we ook dat we nog slagen te maken hebben. We gaan nog te weinig pro-actief naar buiten om gezamenlijk vraagstukken op te pakken met netwerkpartners en huurders. Huurders moeten nog te vaak lang wachten op antwoorden op vragen. Onze dienstverlening kunnen we verbeteren door de verwachtingen beter te managen en processen te digitaliseren. De afgelopen jaren was er als gevolg van wisselingen in bestuur en management minder aandacht voor de ontwikkeling van de organisatie en van de medewerkers. Hier ligt onbenut potentieel. Ook ontbreekt het aan een duidelijke strategische koers: een koers die voldoende handvatten biedt voor het maken van keuzes in beleid en voor het vormgeven van processen en dienstverlening. Het heeft er al met al toe geleid dat het aan slagkracht en realisatiekracht heeft ontbroken. Een punt van aandacht waar ook de visitatiecommissie ons op gewezen heeft.

In het hier en nu

Het leggen van de brug tussen het verleden en de toekomst levert dilemma's in het hier en nu op. Dilemma's die van invloed zijn op de keuzes die we maken in de komende jaren. Zo staan de financiële middelen van Baston Wonen inmiddels behoorlijk onder druk. Dat betekent dat we niet alles kunnen doen en roept de vraag op hoe we onze middelen het meest effectief inzetten. Als grootste woningcorporatie in de gemeente Zevenaar wordt er een groot beroep op ons gedaan als maatschappelijke organisatie. Wetende dat we moeten focussen roept dat de vraag op welke strategische positie we in kunnen nemen in de gemeente Zevenaar.

Het oordeel van de visitatiecommissie op onze maatschappelijke prestaties doet in onze ogen recht aan waar we als organisatie staan en geeft ons een opdracht voor de toekomst mee. Het afgelopen jaar hebben we stappen gezet in de gewenste richting en het is mooi dat de visitatiecommissie en onze belanghouders dit zien en aan ons teruggeven. Met betrokken en vakkundige medewerkers en in goede verbinding met onze huurders geeft dit vertrouwen voor de toekomst. We realiseren ons ook dat we er nog niet zijn, dus zullen wij de aanbevelingen uit het rapport gebruiken om onze maatschappelijke prestaties verder te verbeteren.

We willen de visitatiecommissie bedanken voor de prettige samenwerking bij het uitvoeren van de visitatie. Ook willen we de belanghebbenden die zijn geïnterviewd door de visitatiecommissie bedanken voor hun medewerking.

Bram Lipsch
Directeur-bestuurder

Henk Reimert
Voorzitter raad van commissarissen



Bijlagen



Verantwoording visitatie

De visitatie bij Baston Wonen is uitgevoerd op basis van Methodiek 7 (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2022/1) en vond plaats tussen augustus 2023 en november 2023.

Methodiek 7 richt zich op:

- (1) het leren en verantwoorden van de corporatie, waarbij de visitatiecommissie zich een oordeel vormt over de maatschappelijke waarde die een corporatie heeft geleverd en daarbij sterke punten en leerpunten identificeert.
- (2) het in beeld brengen van de huurdersinvloed en het huurdersperspectief op de corporatie. Bij de visitatie van Baston Wonen zijn de huurdersvertegenwoordigers vanaf de start van de visitatie betrokken geweest.
- (3) netwerken en samenwerking: in deze visitatie zijn diverse groeps gesprekken en een netwerkdialogoog gevoerd.

Documentatie

De visitatiecommissie heeft voorafgaand aan de visitatiegesprekken een uitgebreid pakket aan documenten bestudeerd, zoals het ondernemingsplan/koersplan, de prestatieafspraken, beleidsdocumenten, begrotingen, (kwartaal)rapportages, verslagen en zelfevaluaties van overleggen met de raad van commissarissen. en met de huurdersvereniging en andere belanghebbenden, accountantsverslagen en correspondentie met Aw en WSW. Op basis daarvan is een factsheet opgesteld die ter beschikking is gesteld aan de gesprekspartners (zie bijlagen).

Kick-off en visitatiegesprekken

De visitatie is van start gegaan met een kick-off, waarin de directeur-bestuurder, een afvaardiging van de raad van commissarissen, het managementteam en de huurdersvereniging in samenspraak met de visitatiecommissie de diverse aandachts- en leerpunten hebben besproken. Na de kick-off was er een rondleiding door delen van het woningbezit van

Baston Wonen zoals Bergvrede & Bastion (777 energielabelstappen bij 300 woningen), nieuwbouw De Stede in Groot Holthuizen en Babberich West. Vervolgens zijn er gedurende 2 dagen gesprekken (inclusief dialoogsessie) gevoerd met verschillende belanghebbenden, binnen en buiten de corporatie. Dit is gedaan in de vorm van een-op-eengesprekken, groeps gesprekken en een netwerkdialogoog gericht op wonen, zorg en welzijn. Een overzicht van de gesprekken is opgenomen in de bijlagen.

Waarderingen

Bij de waardering van de onderdelen Maatschappelijke Waarde en Maatschappelijke capaciteit hanteert de visitatiecommissie een vijfpuntschaal:

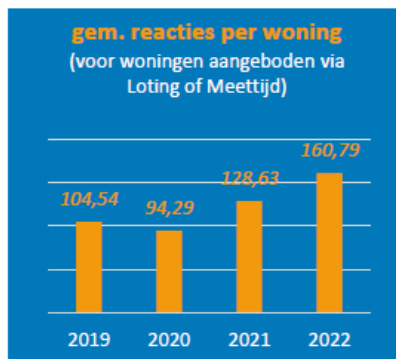
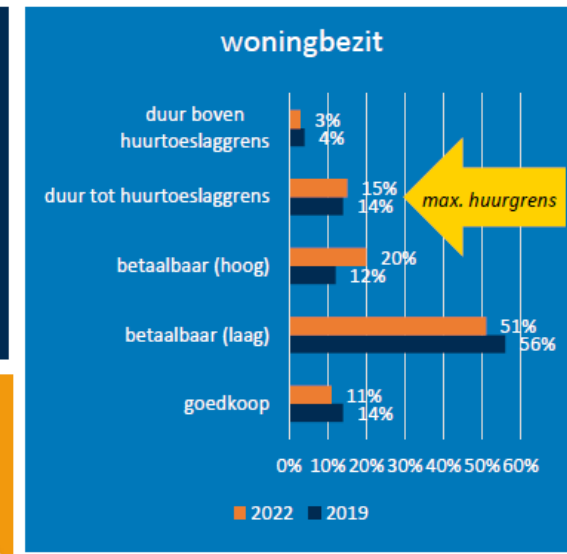
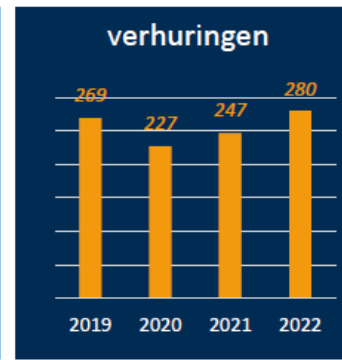
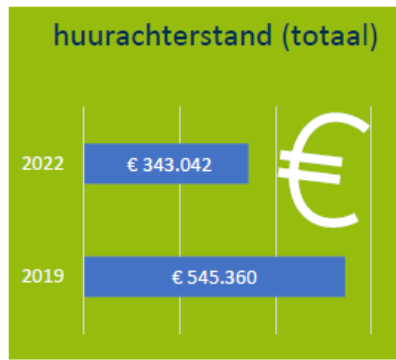
- De corporatie presteert uitstekend, en is op een of meerdere onderwerpen een voorbeeld voor andere corporatie.
- De corporatie presteert goed en doet wat er van haar verwacht mag worden.
- De corporatie presteert naar behoren, waarbij de visitatiecommissie enige ruimte voor verbetering ziet.
- De prestaties zijn voor verbetering vatbaar: dat wil zeggen de visitatiecommissie ziet nadrukkelijk ruimte voor verbetering.
- De corporatie presteert onvoldoende als de visitatiecommissie ziet dat op één of meerdere onderwerpen urgent actie gewenst is.



BIJLAGE 2

aedes benchmark 2022

B huurdersoordeel	C onderhoud & verbetering
B duurzaamheid	B bedrijfslasten

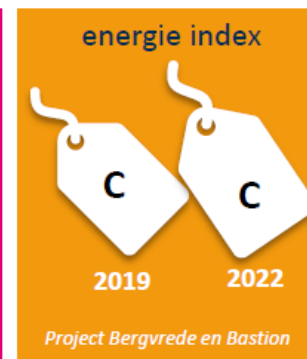


Gemeente Zevenaar

sinds 2018 gefuseerd met gemeente Rijnwaarden

ongeveer 45.000 inwoners

12 kernen:
Aerd, Angerlo, Babberich, Giesbeek, Herwen, Lathum, Lobith, Oud-Zevenaar, Pannerden, Spijk, Tolkamer, Zevenaar



kernwaarden

Klantgerichtheid
Gezamenlijkheid
Eigenaarschap
Ontwikkelergericht



De koers is duidelijk, de strategie flexibel.





Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie: **Baston Wonen te Zevenaar**
Jaar visitatie: **2023**

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Baston Wonen te Zevenaar hebben.

Bennekom, 17 april 2023
De heer drs. A.H. Grashof, directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Baston Wonen te Zevenaar verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 17 april 2023
Bennekom, 17 mei 2023
Bennekom, 1 mei 2023

De heer drs. A.H. Grashof | voorzitter
De heer drs. G.T.J. Terlingen | algemeen commissielid
Mevrouw M. de Boer | secretaris

Bovenstaande onafhankelijkheidsverklaringen zijn niet ondertekend in verband met de AVG. De ondertekende exemplaren zijn onderdeel van het visitatiearchief van Raeflex.



BIJLAGE 4

Lijst met geïnterviewde personen

Interne gesprekken

Raad van commissarissen

De heer H. Reimert voorzitter
De heer J. Huiskamp
Mevrouw M. Hetterscheid
Mevrouw M. van den Brink

Directeur-bestuurder

De heer B. Lipsch

Managementteam

Mevrouw K. Broekhuizen Manager Wonen & Klant a.i.
De heer H. van Santen Manager Vastgoed
Mevrouw C. Masselink Manager Bedrijfsvoering a.i.

Controller

Mevrouw E. Hekman

Ondernemingsraad

Mevrouw M. Wolf
De heer A. van Rangelrooy
De heer T. de Wit - voorzitter

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie

De heer P. de Jong – voorzitter & secretaris
De heer F. Berntssen
Mevrouw B. Wierda
Mevrouw C. Kuperus

Gemeente Zevenaar

De heer A. van Orden – wethouder
Mevrouw L. Aries – beleidsmedewerker Wonen

Corporatie(s)

Mevrouw S. Hakstege – Woonservice IJsselland
De heer A. ter Bogt – Plavei
Mevrouw M. van der Steen – Vryleve

Aannemer

Mevrouw C. Ubbink – Bouwbedrijf Ubbink



Dialogsessie 'samen meer betekenen'

Baston Wonen | Partners wonen, zorg & welzijn
Zevenaar, 27 september 2023 | 13.30 – 16.00 uur

Dialogsessie wonen zorg en welzijn

Interne genodigden (2e ring)

De heer B. Lipsch
Mevrouw C. Masselink
Mevrouw M. Wolf
De heer J. Wientjes
Mevrouw L. Kruijs
De heer R. Kleisterlee
Mevrouw R. Donderwinkel
Mevrouw M. Le Fèvre
Mevrouw C. Jansen
De heer H. van Santen
Mevrouw K. Broekhuizen

Raad van commissarissen

De heer H. Reimert
Mevrouw M. Hetterscheid

Huurdvereniging

De heer P. de Jong
De heer F. Berntssen

→ 'Samen meer betekenen'

Externe genodigden (binnenring)

De heer R. Meek – Pleyade
De heer T. de Kool – Pleyade
Mevrouw H. van den Berg – RIBW Arnhem & Veluwe
Vallei
De heer E. van Roij – RIBW Arnhem & Veluwe Vallei
Mevrouw A. Fokkens – Liemos
De heer L. Sloot – Zorgburo De Liemers
De heer J. de Jong – Liemerij
De heer A. van Orden - gemeente Zevenaar
De heer S. Bijl – gemeente Zevenaar



Dialogosessie ‘samen meer betekenen’

Welkom en agenda

Bram Lipsch heet iedereen van harte welkom. Door onvoorziene omstandigheden moest alleen Jeroen Kroeze van Rijnstad buurtbemiddeling afzeggen. Bram geeft het woord aan Alex Grashof van Raeflex die vanmiddag de gespreksleider is. De eerste ronde in de dialoog is een gesprek met alle externe partners van Baston Wonen. Dat begint met een uitgebreide kennismakingsronde over de relatie met Baston Wonen, wat belangrijke ontwikkelingen zijn voor de eigen organisatie en wat in de gemeente Zevenaar en in de Liemers belangrijke ontwikkelingen zijn. In de tweede ronde geven de deelnemende leidinggevenden en medewerkers een reflectie van wat ze hebben gehoord en welke vragen zij hebben aan de partners. We sluiten af met een korte samenvatting en een netwerkborrel.

Eerste ronde

Aanleiding en doel

De dialogosessie ‘Samen meer betekenen’ is door Baston Wonen en Raeflex georganiseerd in het kader van de maatschappelijke visitatie. In de dialogosessie kijken we vooral vooruit. Er zijn veel ontwikkelingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn die huurders en inwoners in de gemeente Zevenaar raken. Wat zijn de belangrijkste demografische, maatschappelijke en sociale ontwikkelingen van de toekomst waar we op in moeten spelen? Tegen welke vraagstukken lopen bewoners met een zorgvraag dan aan? En wat betekent dat voor samenwerking in het netwerk

wonen, zorg en welzijn? Hoe zou zich dat moeten vertalen naar het vastgoed, de zorg én naar Baston Wonen?

Daarover wil Baston Wonen graag intensiever het gesprek aangaan met haar wonen, zorg en welzijn partners. Met als doel kennis te delen en te kijken waar en hoe samenwerking versterkt kan worden om huurders en inwoners van de gemeente Zevenaar in de toekomst goed te kunnen blijven bedienen.

De relatie met Baston Wonen

Partners geven aan op twee manieren een relatie te hebben met Baston Wonen. Ze huren een locatie voor beschermd wonen en werken samen in wijken en buurten om cliënten te huisvesten. Partijen vinden elkaar ook in de wijk bij het contact met huurders/cliënten met onbegrepen gedrag of een zorgvraag. Hierin trekken ze veelal samen op.

Wat speelt er binnen de zorg(organisaties)

Vanuit de landelijke overheid wordt gestuurd op **langer thuis wonen**. Van mensen op leeftijd wordt verwacht dat ze langer zelfstandig blijven wonen. Zwaardere zorg zal steeds vaker aan huis worden geleverd en niet meer intramuraal. Verhuizen naar een verpleeghuis is pas in beeld in het allerlaatste stadium. Voor regio de Liemers en voor de gemeente Zevenaar komt daar bovenop dat vanwege de demografische opbouw, de vergrijzing aanmerkelijk hoger is dan gemiddeld in Nederland.

Naast de steeds groter wordende groep ouderen met een grotere zorgvraag is er een tekort aan **gekwalificeerd personeel**. Dit tekort wordt in de toekomst alleen maar groter. Zorgpartijen geven een dringende boodschap af: de huidige manier van zorg verlenen is in combinatie met de sterk toenemende zorgvraag voor de toekomst onhoudbaar.

Betekent dit dan ook dat de zorgsector zichzelf ook opnieuw moet uitvinden? Waar ben je van, maar ook: waar ben je niet van? Dit geldt niet alleen voor de te leveren mate van dienstverlening maar ook de financiering. En moet een zorgpartij dan wel of geen eigenaar zijn van het vastgoed en welke mogelijkheden liggen hier nog? Hoever moeten we gaan in het scheiden van wonen en zorg? Is het tijd om de rollen (opnieuw?) te verdelen?



Dialogsessie 'samen meer betekenen'

Mogelijk scenario: zorgvragers en zorgpartijen clusteren

Zorgpartijen bundelen de vraag voor huisvesting en gaan slimmer werken met elkaar.

- Beschikbare budgetten voor onder meer huisvesting bij elkaar brengen. Is een grotere omvang aantrekkelijker voor bijvoorbeeld een corporatie/investeerder?
- Beschikbaar personeel van en voor elkaar inzetten en kennis uitwisselen. Bijvoorbeeld om dubbel werk te voorkomen of dat er (te)veel medewerkers bij dezelfde cliënt of zorgcomplex over de vloer komen. Dat wordt ook veroorzaakt, doordat zorg- en welzijnsorganisatie vanuit het bekostigingssysteem budget-gedreven werken, waar andere manieren van werken doelmatiger kunnen zijn, zowel voor de cliënt als voor de professional zelf.
- Meer mogelijk maken en gebruik maken van ICT-oplossingen. En dat zowel in de nieuwbouw als in de bestaande bouw.

Naast de doelgroep ouderen is er nog een belangrijke doelgroep die zorg en aandacht nodig heeft: mensen die uitstromen uit beschermd wonen. Partijen willen deze doelgroep soepel laten landen in wijken en buurten. Dit kan alleen als er ook een woning beschikbaar is en daarvoor is de corporatie aan zet. Naast huisvesting speelt begeleiding/zorg een grote rol.

Mogelijk scenario begeleiding in de wijk/buurt

Buurtcirkels: 10-12 mensen huisvesten in de wijk die begeleiding ontvangen vanuit zorg en welzijn. Dit betreft doorgaans een coach met een aantal vrijwilligers. Het is voor cliënten ook mogelijk om steun te zoeken bij elkaar. Dit vraagt om samenspel tussen zorgverlener en corporatie. Kan en wil Baston Wonen hierin een toekomstig partner zijn en woningen al dan niet geclusterd met voorrang beschikbaar stellen aan deze doelgroep?

Samenwerken, hoe doen we dat? Van demarcatielijst naar samenwerkingsovereenkomst
Waar partijen elkaar voorheen ontmoetten op het vastgoedvlak, is in de toekomst breder samenwerken met een blik naar de beheer- en exploitatiefase nu van veel groter belang. Mede door landelijke regelgeving zijn veel corporaties zich in de afgelopen jaren steeds meer gaan richten op sociale verhuur en soms middenhuur. Er is minder geïnvesteerd in zorg specifiek intramuraal en ook extramuraal vastgoed. Dat heette scheiden van wonen en zorg. Gezien de vergrijzing en de grote opgaven in de sociale huisvesting zou je voor de toekomst weer meer naar verbinden van wonen en zorg toe moeten. Voor zoveel mogelijk zorgvragers moet een plekje in de wijk gevonden kunnen worden. Welke opgave hier ligt in de gemeente Zevenaar, voor zorg- en welzijnspartijen en voor Baston Wonen en collega-corporaties is op dit moment onvoldoende helder. In het dialooggesprek

wordt genoemd dat het de eerste opgave is om dat met elkaar duidelijker per dorp/woonwijk in beeld te brengen. Daarnaast is er vanuit alle betrokken partijen een visie nodig wat er nodig is en welke bijdrage iedere betrokken partij wil en kan leveren. Op dit moment wordt er in gemeente Zevenaar met name samengewerkt op alledaags uitvoeringsniveau en in projecten. En dat gaat best goed. Medewerkers "in het veld" weten elkaar goed te vinden.

Visie op wonen en zorg

De gemeente Zevenaar is bezig met het ontwikkelen van een woonzorgvisie. Centrale vraag: is de gemeente Zevenaar klaar voor de opgave? En is er voldoende chemie tussen Wonen (de stenen) en het Sociaal Domein (de zorg). De omgevingsvisie en -wet bieden kansen om de samenhang te vergroten. Vraag van de zorg: kan de gemeente ook doorstroomwoningen toewijzen? Deze zijn een extra schakel bij de beweging van beschermd wonen, naar regulier wonen in de wijk.

Dialogsessie 'samen meer betekenen'

Partijen noemen de volgende zaken om elkaar te versterken:

- Geclusterde woonvormen nieuwbouw of in bestaand bezit organiseren.
- Ontwikkelen of beheren van woningen op het eigen terrein van de zorgpartij.
- Ring met informele zorg organiseren – ook hier komen wonen en zorg bij elkaar – wat kunnen bewoners voor elkaar gaan doen? De vragers en de dragers in het complex, straat of buurt.
- Aandacht hebben voor draagkracht en draaglast van wijken en complexen.
- Organiseren van crisisopvang?
- Zorgpartij als partner bij het maken van de prestatieafspraken, en hierin ook de landelijke opgave terug laten komen zoals bijvoorbeeld langer thuis.
- Elkaar stimuleren om 'gespikkeld wonen' vorm te geven.
- Zorg minder versnipperen, maak helder naar buiten wie waar terecht kan voor welke zorg.

In bredere zin wordt opgemerkt door de gemeente dat het goed zou zijn om gezamenlijk te werken aan een 'inhoudsopgave' van wat er de komende jaren nodig is, ieder vanuit zijn eigen expertise en visie. En dat kan de gemeente gebruiken bij het verder opstellen van een integrale woonzorgvisie voor de gemeente Zevenaar.

De zorgpunten

- Huidige manier van zorg verlenen onhoudbaar voor de toekomst
- Bovengemiddelde vergrijzing
- Groei extramuraal verpleeghuiszorg
- Indicaties en tarieven onder druk

Reflectie van de medewerkers van Baston Wonen
De medewerkers van Baston Wonen geven in de tweede ronde hun reflectie op wat ze hebben gehoord in ronde 1 en wat hun vragen of opmerkingen zijn.

Als eerste geven medewerkers terug dat ze het positief vinden dat de gemeente een sterkere regierol naar zich toetrekt en dit niet puur overlaat aan de markt. De medewerkers voelen dit als ruimte voor Baston Wonen. De bereidheid om stappen te zetten naar de toekomst is groot. We hebben goede ideeën, wat is er voor nodig om die verder te brengen?

Welke ontwikkelingen op zorggebied kunnen een meerwaarde opleveren voor onze huurders en wat willen huurders zelf?

Op het sociale deel willen de medewerkers van Baston Wonen graag een natuurlijke samenwerkingspartner zijn en actief betrokken worden bij het zorgnetwerk. Als corporatie komen we veel achter de voordeur, hier ligt de mogelijkheid om preventief met elkaar op te trekken. Genoemd wordt een voorbeeld waarbij een bewoner bereid is gevonden om naar een meer passende woning te verhuizen.

De kansen

- Structuur aanbrengen in de samenwerking
- Benutten technische mogelijkheden
- We hebben gezamenlijke belangen
- Geclusterd de opgaven oppakken
- Netwerken voor oudere bewoners ontwikkelen met elkaar

Tot slot

Bram Lipsch reflecteert in een slotwoord op wat hij in de bijeenkomst heeft gehoord. Hij raakt daarbij de volgende drie zaken aan. De vraagstukken worden steeds complexer. Er wordt meer van ons gevraagd met steeds minder middelen beschikbaar.

Dat vraagt om concrete vervolgstappen:

- Verkennen met elkaar, elkaar leren kennen en welke maatschappelijke opgave ligt er.
- Verbindingen leggen tussen partijen, en durven buiten ons eigen domein te kijken en zaken op te pakken?
- Een eerste aanzet doen in de prestatieafspraken.